



Relatório de  
Gestão e Sustentabilidade  
**2013**

**Unimed** 

Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS



# Apresentação



Sustentabilidade. Uma maneira de ver o mundo. Mais do que isso, uma forma de fazer um mundo diferente. Melhor do que encontramos.

É assim que a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) faz a sua gestão. Importando-se com tudo que acontece ao seu redor, fazendo a diferença para pessoas de diferentes áreas, a quem chamamos de públicos.

É essa atitude que nos faz querer trabalhar cada vez mais, pensando globalmente e agindo localmente. É isso que faz a gente ter brilho nos olhos sempre, todos os dias, horas, minutos e segundos do dia.

Navegue nesse relatório e conheça as ações da Unimed que tanto nos orgulham e leve esse brilho nos olhos para a sua vida também.





# Índice

---

<b>1. Mensagem do Presidente</b>	<b>04</b>
<b>2. Sobre o relatório</b>	<b>05</b>
<b>3. A Unimed VTRP</b>	<b>08</b>
3.1 Pontos de atendimento	09
3.2 Identidade Corporativa	10
3.3 Código de Conduta	10
3.4 Produtos comercializados	11
3.5 Comunicação e Marketing	11
3.6 Participação no mercado	12
<b>4. Reconhecimentos</b>	<b>14</b>
<b>5. Temas relevantes</b>	<b>15</b>
5.1 Promoção e prevenção à saúde	16
5.2 Custos assistenciais	17
5.3 Rede de Serviços	18
<b>6. Governança Cooperativa</b>	<b>19</b>
6.1 Estrutura de governança	20
<b>7. Relacionamento</b>	<b>22</b>
7.1 Colaboradores	23
7.2 Cooperados	29
7.3 Clientes	30
7.4 Fornecedores e Prestadores de Serviços	32
7.5 Governo e Sociedade	34
7.6 Comunidade	35
7.7 Meio Ambiente	37
<b>8. Anexos</b>	<b>42</b>
Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2013	43
Parecer do Auditor	67
Parecer Conselho Fiscal	68
Índice Remissivo GRI	69

---

# 1. Mensagem do Presidente

*“O maior erro que um homem pode cometer é sacrificar a sua saúde a qualquer outra vantagem.”*

Arthur Schopenhauer

A saúde é o bem mais precioso que um ser humano pode ter. Zelar por ela nem sempre é tarefa fácil: requer informação, disciplina e planejamento. Mas depende muito de cada indivíduo e de suas escolhas. Por isso a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) vem disseminando cada vez mais a importância de as pessoas terem uma alimentação equilibrada, praticarem atividade física regularmente e terem um médico de confiança da família. A Cooperativa pretende continuar sendo uma gestora da saúde de seus clientes, orientando para a prevenção de doenças e a promoção da qualidade de vida. Essa postura - que corrobora a máxima “Prevenir é o melhor remédio” -, mostra-se fundamental não só para a população, mas também para a garantia da sustentabilidade do nosso negócio.



Atuar no setor da saúde é algo complexo: trabalhamos com a vida das pessoas e, conseqüentemente, com a sua singularidade. E para que o cliente sinta-se cada vez mais seguro por contar com os cuidados dos nossos profissionais, estamos permanentemente aprimorando as práticas de gestão da organização. Depois de 19 anos seguindo padrões de excelência do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP), por iniciativa própria a Cooperativa almeja alcançar a Acreditação. Trata-se de uma certificação específica para empresas da área da saúde, baseada em exigências de alto nível da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é o órgão do governo federal responsável por regular o segmento no país.

Inúmeras práticas descritas neste relatório convergem para a conquista deste novo desafio. Algumas são práticas antigas da Cooperativa, outras são mais recentes. Todas respeitam ou estão alinhadas a iniciativas internacionais como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), para o alcance de metas em educação e saúde, como a redução da mortalidade infantil e a melhora da saúde das gestantes; e o Pacto Global, constituído de princípios que trabalham valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, padrões trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção. É a Unimed VTRP, cada vez mais, integrada à comunidade e com os olhos e atenção voltados para o que ocorre no mundo.

Carlos Antonio da Luz Rech  
**Presidente Unimed VTRP**

## Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio



## 2. Sobre o Relatório



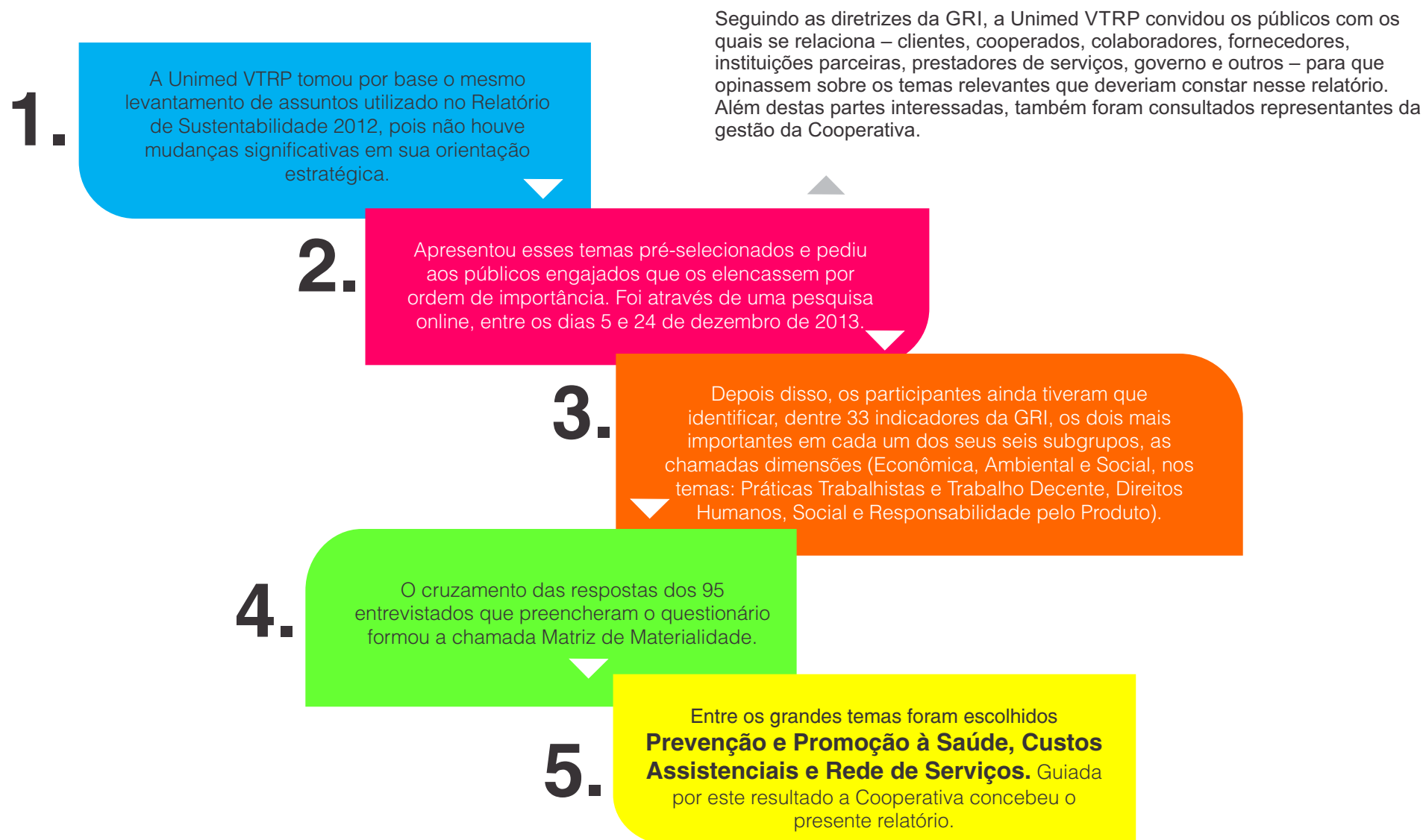
Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed VTRP publica o Relatório de Sustentabilidade, desta vez em edição conjunta com o Relatório de Gestão. Antes disso, por 11 anos a Cooperativa publicou o Relatório de Responsabilidade Socioambiental. Este documento é uma prestação de contas à sociedade, com o objetivo de divulgar o desempenho e impacto econômico, ambiental e social, além de perspectivas e compromissos para o futuro. As informações apresentadas são referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e às atividades da Cooperativa em toda a sua área de abrangência.

Este relatório atende padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI), uma organização não-governamental, sem fins lucrativos, que - por visar uma economia global sustentável - é considerada referência na produção de relatórios. Pode ser construído nos níveis A, B, C e A+, B+ e C+. O “+” significa que ele foi submetido a uma avaliação externa. E a classificação depende do número de indicadores que organização opta por responder: A (79 indicadores), B (20 indicadores) e C (10 indicadores). Nesta edição, a Unimed VTRP publica o nível C.

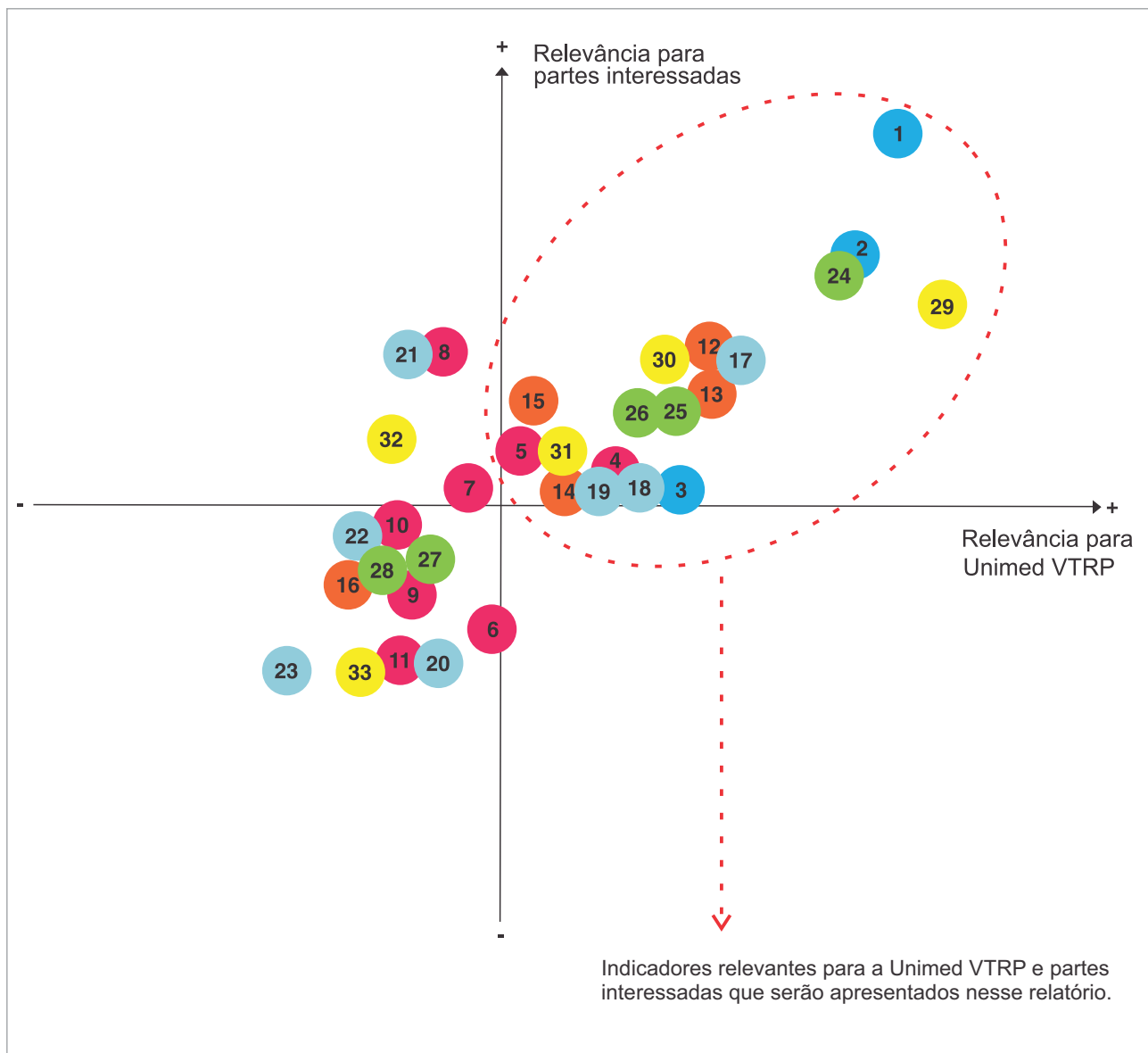
Nas últimas páginas desta publicação está o Índice Remissivo, onde pode ser consultada a lista de indicadores contemplados no documento e localizada a página na qual o assunto foi tratado.

Em caso de dúvidas sobre o relatório ou seu conteúdo, envie *e-mail* para [responsabilidadesocial@unimedvtrp.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedvtrp.com.br).

## Passo-a-passo da definição de temas relevantes e indicadores GRI



### Matriz de Materialidade



Indicadores					
<b>Econômica</b> 	01. Desempenho econômico 02. Presença no mercado 03. Impactos econômicos indiretos				
	<b>Ambiental</b> 	04. Água 05. Emissões, efluentes e resíduos 06. Biodiversidade 07. Conformidade com a legislação ambiental 08. Produtos e serviços mitigação de impactos gerados 09. Energia 10. Materiais utilizados 11. Impactos do transporte nas operações			
		<b>Social</b> 	12. Saúde e segurança no trabalho 13. Treinamento e educação 14. Diversidade e igualdade de oportunidades 15. Relações entre os trabalhadores e a governança 16. Empregabilidade		
<b>Social Direitos Humanos</b> 			17. Não-discriminação 18. Treinamento em Direitos Humanos para equipe de segurança 19. Liberdade de associação e negociação coletiva 20. Práticas de investimento e de processo de compra 21. Trabalho infantil 22. Trabalho forçado ou análogo ao escravo 23. Direitos indígenas		
			<b>Social Sociedade</b> 	24. Comunidade 25. Políticas públicas 26. Conformidade com leis e regulamentos 27. Corrupção 28. Concorrência desleal	
				<b>Social Responsabilidade pelo produto</b> 	29. Saúde e segurança do cliente 30. Conformidade com as leis sobre a privacidade do cliente 31. Comunicações de marketing 32. Compliance não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços 33. Rotulagem de produtos e serviços



## 3. A Unimed VTRP

Há 42 anos, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) está no mercado como operadora de planos de saúde, integrando o Sistema Nacional Unimed. É uma cooperativa de médicos, que tem o propósito de oferecer serviços de saúde qualificados e garantir uma remuneração digna aos seus profissionais.

### A Cooperativa em números:



**687** médicos cooperados



**279** serviços credenciados (hospitais, laboratórios e clínicas) na área de abrangência, além da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed



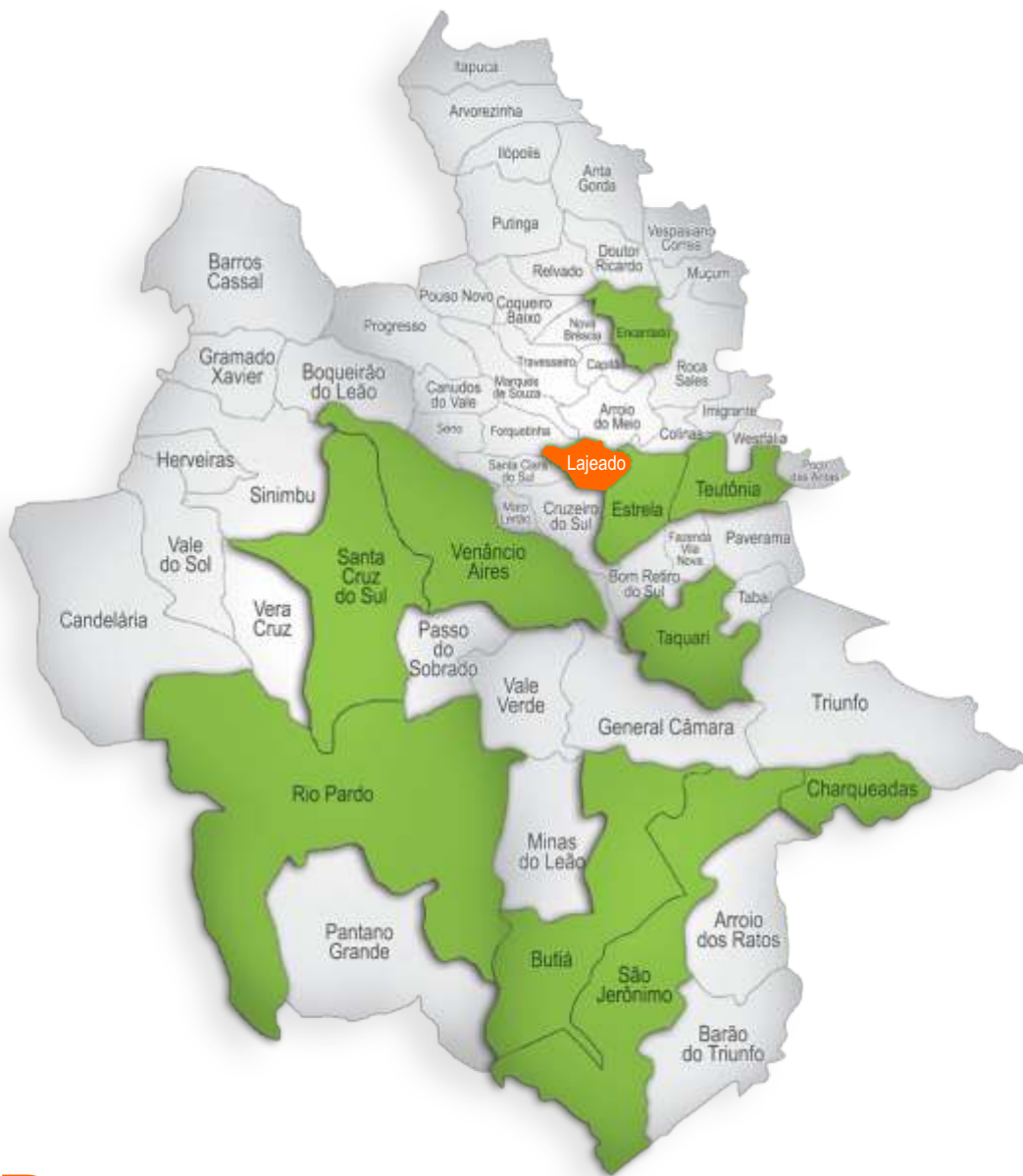
**492** colaboradores efetivos, 3 estagiários e 13 aprendizes



**223.189** clientes



### 3.1 Pontos de atendimento



 Sede em Lajeado

 Municípios onde estão localizadas as unidades regionais

A Unimed VTRP tem sede em Lajeado (Avenida Benjamin Constant, nº 1058, bairro Centro) e dez escritórios regionais espalhados nos 59 municípios da sua área de abrangência, nos vales do Taquari e do Rio Pardo e na região do Jacuí. Ao todo, são 24 pontos de atendimento presenciais.

Em 2013, a Cooperativa centralizou os serviços de saúde ocupacional e inaugurou mais um Núcleo de Atendimento Unimed. Está estruturado em Charqueadas, junto ao Centro Clínico Unimed.

No ano passado também mudou o formato de atendimento aos clientes do plano Unifácil de Santa Cruz do Sul. As atividades deste plano foram encerradas na estrutura de atendimento. Desde agosto, os clientes Unifácil podem agendar as consultas e se dirigir diretamente aos consultórios médicos.

Os públicos impactados por este fechamento (colaboradores, cooperados e clientes) foram chamados para reuniões e previamente comunicados sobre a alteração. Nesta situação também foi aplicada a política de realocação de colaboradores para outras oportunidades na Cooperativa.

#### Projetos futuros

A Cooperativa está construindo uma nova sede administrativa, que deve ser concluída até o final do primeiro semestre de 2015.



### 3.2 Identidade Corporativa

As ações da Cooperativa são norteadas por um conjunto de normas e valores chamado Identidade Corporativa. Confira:

#### Negócio

"Saúde e qualidade de vida."

#### Visão

"Ser reconhecida como uma das melhores Cooperativas Médicas em gestão da saúde."

#### Missão

"Promover a saúde e a qualidade de vida dos clientes, gerando trabalho e reconhecimento aos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços."

#### Política da Qualidade

"Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde."

#### Política de Responsabilidade Socioambiental

"Desenvolver o negócio de forma ética com sustentabilidade econômica, respeitando os públicos de relacionamento, contribuindo para o fortalecimento da sociedade e a preservação do meio ambiente."

#### Valores

**Ética:** princípio de conduta.

**Cooperativismo:** filosofia do negócio.

**Relacionamento:** valorização das pessoas.

**Comprometimento Societário:** participação efetiva na Cooperativa e respeito aos princípios do Código de Ética Médica.

**Excelência:** melhoria contínua dos serviços.

**Parceria:** integração com as partes interessadas.

**Sustentabilidade:** econômica, social e ambiental.

### 3.3 Código de Conduta

Na prática, a aplicação desses preceitos da Identidade Corporativa deve estar de acordo com as normas estabelecidas no Código de Conduta da Unimed VTRP. O colaborador, ao ingressar na organização, recebe o documento impresso e assina o Termo de Aceite. Alterações são disponibilizadas na intranet (site interno para uso exclusivo de colaboradores) com ampla divulgação a todo o quadro de funcionários.

Em 2013, houve a reestruturação do Comitê de Ética, que é responsável pelo código. O grupo passou a contar com dois representantes dos colaboradores, eleitos pelos colegas. O documento também foi revisado, com a inclusão – entre outros temas – das penalidades em caso de infrações, novos canais de contato e política de uso de redes sociais.

Segundo descrito no código, todas as formas de discriminação ou preconceito referentes a raça, ideologia política, orientação sexual, cor, religião, faixa etária, incapacidade física ou mental, gênero ou qualquer outra classificação, não são admitidas pela Cooperativa. Ao atuar internamente ou ao representar a Unimed VTRP, as pessoas devem respeitar a diversidade, evitando qualquer forma de preconceito e constrangimento a si ou aos outros; e adotar práticas legais, sem conviência com suborno, corrupção, extorsão, propina e caixa dois.

Conforme expresso no Código de Conduta, o colaborador da Unimed VTRP deverá prezar pelo sigilo das informações dos clientes. Para acesso ao sistema com dados confidenciais todo atendente possui uma senha que é individual e intransferível. Além disso, o cuidado no tratamento dessas informações é um dos temas reforçados em treinamentos específicos dos colaboradores que atuam na área de Relacionamento com Clientes.





### 3.4 Produtos comercializados

A Cooperativa oferece planos de prestação de serviços em saúde, disponibilizando o atendimento de médicos cooperados, rede de serviços (própria e credenciada) e intercâmbio (quando o atendimento ocorre na área de abrangência de outras Unimed do sistema nacional). São eles:

- Plano Familiar: para pessoa física.
- Plano Empresarial: para pessoa jurídica.

#### Outros serviços:

- Saúde Ocupacional: consiste na elaboração, para empresas, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e na realização de exames do trabalho. Também orienta quanto às exigências legais do Ministério do Trabalho e Emprego, referentes à gestão de saúde do trabalho.
- Remoção terrestre (SOS): atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência para clientes contratantes do serviço e para a comunidade. Além do traslado de clientes de um hospital a outro.

### 3.5 Comunicação e Marketing

#### Adesão a leis e normas

Na divulgação de seus produtos, considerando ações desenvolvidas pela área de marketing - publicidade, promoção e patrocínio - a Unimed VTRP segue as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mas também busca apoio em outros órgãos e códigos voluntários.

A Cooperativa só contrata mídia em veículos de comunicação legais e idôneos. Assim respeita, entre outros, a Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert), evitando a propagação de rádios tidas como "piratas". As negociações (recebimento, avaliação e retorno das propostas) são encaminhadas através de agências de publicidade contratadas, sendo estas comissionadas pela Unimed VTRP conforme normas do Conselho Executivo de Normas Padrão (CENP).

Já nos materiais de comunicação institucional e promocional, a Cooperativa busca atender o Código de Defesa do Consumidor e o Código de Ética Médica.

Para patrocínios, são seguidas orientações da Central da Marca Unimed, a qual determina que os investimentos devam ser alocados em ações culturais, educacionais, esportivas, socioambientais e eventos regionais. Também são consideradas regras de divulgação e bons costumes no meio online, no que tange a anúncios, postagens e privacidade de clientes que procuram a organização utilizando este meio.

**A conformidade com todos esses padrões é avaliada permanentemente. A Unimed VTRP não tem registros de não conformidades ou descumprimento de código ou regulamento relacionado à comunicação dos seus produtos e serviços, nem mesmo nas suas ações de patrocínio.**

#### Debates públicos

Os serviços de saúde são alvo da mídia, geralmente por conta da cobertura de procedimentos provocada pela ANS. A Unimed VTRP procura se manifestar em público quando alguma situação envolve os seus serviços ou rede de atendimento. Seja através da mídia, quando a demanda surge neste meio, ou em resposta pessoal ao cliente.

### 3.6 Participação no mercado

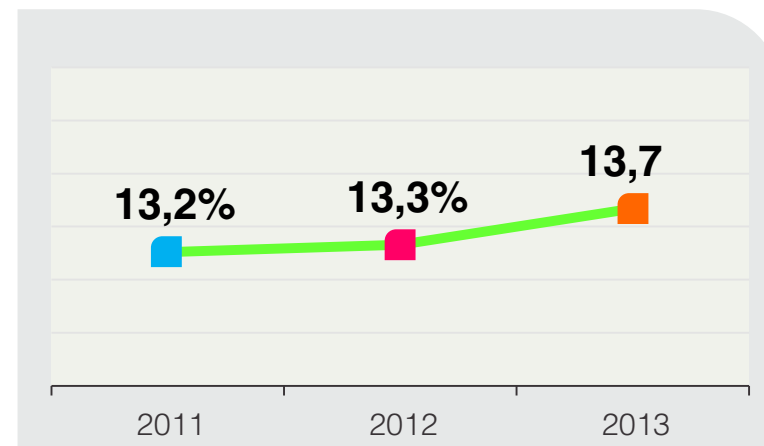
A região de atuação da Cooperativa, composta por 59 municípios, possui 863.593 habitantes (estimativa do IBGE para 2013). Destes, 118.072 possuem planos de saúde assistenciais (familiar e empresarial) com a Unimed, ou seja, 13,7% da população. Neste número não estão incluídos os casos de intercâmbio (clientes de outras Unimed que utilizam a rede da VTRP).

#### Participação de mercado nas dez principais cidades

Entre os municípios da área de abrangência da Cooperativa, destaca-se Lajeado, onde 28,9% da população é atendida pela Unimed. Neste cálculo, foram considerados somente os clientes de planos assistenciais.

- Lajeado | 28,9%
- Estrela | 26,1%
- Teutônia | 23,0%
- Santa Cruz do Sul | 22,3%
- Encantado | 20,5%
- Venâncio Aires | 14,7%
- Charqueadas | 8,4%
- São Jerônimo | 8,2%
- Rio Pardo | 5,6%
- Triunfo | 2,1%

#### Evolução da participação de mercado



### Número e variação de clientes

A Cooperativa encerrou o ano de 2013 com 223.189 clientes. Esse montante considera não só os beneficiários que moram na área de atuação da Unimed VTRP (vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí), mas também aqueles que são clientes da Cooperativa e estão espalhados pelo país. Além disso, inclui os clientes de todos os produtos comercializados pela Unimed VTRP (planos assistenciais, de Saúde Ocupacional e SOS).








Varição 2012/2013	Clientes	Produto
<b>5,9%</b>	<b>104.044</b>	<b>Plano Empresarial</b>
<b>5,6%</b>	<b>41.941</b>	<b>Plano Familiar</b>
<b>69,2%</b>	<b>5.755</b>	<b>Plano por Adesão</b>
<b>- 5,6%</b>	<b>11.210</b>	<b>Sindicatos Rurais</b>
<b>8,1%</b>	<b>42.774</b>	<b>Saúde Ocupacional</b>
<b>15,9%</b>	<b>17.465</b>	<b>SOS</b>
<b>7,4%</b>	<b>223.189</b>	<b>Total**</b>

\*\*No último relatório, divulgou-se o número de clientes pelo critério de movimentação, ou seja, foram considerados também aqueles clientes que pagaram mensalidade e cancelaram o plano no mês de Dezembro/2012. A partir de 2013 adotou-se o critério de clientes ativos na carteira, não considerando mais os clientes que cancelaram o plano em Dezembro/2013.



# 4. Reconhecimentos



-  Troféu Responsabilidade Social – Destaque RS - categoria “Sociedades Cooperativas”. É concedido pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. Pela terceira vez a Unimed VTRP conquistou esta premiação.
-  150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Guia Você S/A Exame. A Cooperativa já figurou na lista em dez edições.
-  Selo Ouro de Governança Cooperativa (Unimed Brasil)
-  Selo de Responsabilidade Social (Unimed Brasil)
-  19º Prêmio de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira - categoria “Ações no Meio Digital” (Unimed Brasil)
-  19º Prêmio de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira - categoria “Ações/Programa de Endomarketing com o Colaborador” (Unimed Brasil)
-  Empresa Parceira no Programa Mesa Brasil (Sesc/Fecomercio)

# Revista da Unimed

AND 37 | Nº 180 | Trimestre 03 - 2013 | www.unimedvtrp.com.br  
Av. Benjamin Constant, 1058 - 5º andar - CEP 95900-000 - Lajeado/RS

## 5. Temas relevantes



Neste capítulo serão abordados os temas considerados mais relevantes pela gestão da Cooperativa e pelas partes interessadas, conforme já apresentado na Matriz de Materialidade.



Sonhos

Benefícios dos chás para a saúde

Pág. 03

Bebês prematuros

Pág. 10

Encarar uma doença grave de modo positivo auxilia no tratamento

Pág. 16



ANS nº 30639-8

## 5.1 Promoção e prevenção à saúde

A Unimed VTRP vem se posicionando como uma referência regional para assuntos de saúde, principalmente na divulgação de temas relacionados à promoção da saúde, prevenção de doenças e melhora na qualidade de vida da população. Além disso, com esse mesmo foco, desenvolve programas voltados aos clientes e comunidade.

### Confira algumas ações de 2013:

- Palestras abertas à comunidade abordaram 16 temáticas, como envelhecimento saudável, cuidados com a saúde mental e prevenção de doenças infecciosas.
- Impressos 85 mil folders explicativos sobre diversos temas, como hipertensão, diabetes, colesterol, saúde do homem e saúde da mulher.
- Profissionais da Cooperativa concederam 43 entrevistas sobre saúde em rádio e TV. E também foram fonte de informação em 53 notícias publicadas em sites e jornais. Além disso, a Cooperativa segue produzindo, há 37 anos, a Revista da Unimed, uma publicação sobre saúde distribuída gratuitamente aos clientes e nos pontos de atendimento. Atualmente são quatro edições por ano com tiragem de 34 mil exemplares cada.

Para contribuir ainda mais com a prevenção de doenças, no ano passado a Cooperativa firmou uma parceria com quatro clínicas de vacinação da sua área de atuação: duas em Santa Cruz do Sul; uma em Roca Sales e outra em Lajeado. O cliente Unimed VTRP, ao apresentar o cartão do plano de saúde (familiar ou empresarial) acompanhado da identidade, ganha um desconto de 15% no produto.



### Dez anos de Espaço Vida

Dentro de sua área de abrangência, a Unimed VTRP mantém quatro estruturas voltadas para atividades de promoção da saúde, prevenção de riscos e doenças e de recuperação e reabilitação da saúde. Elas são chamadas de Espaço Vida. A primeira a entrar em funcionamento, localizada em Lajeado, completou dez anos em 2013.

#### Atendidos nos programas do Espaço Vida Unimed em 2013



**7.286**  
clientes



**545**  
gestantes da  
comunidade

### Programas desenvolvidos no Espaço Vida

#### Meu Bebê

- Na primeira etapa, que é o Grupo de Gestantes, são desenvolvidos temas que abrangem desde os aspectos emocionais da gestação, nutrição, bem estar físico, parto, puerpério e nascimento até os primeiros cuidados com o bebê e amamentação. Os encontros são semanais e abertos à comunidade.
- A segunda etapa é o Grupo de Mães, que visa auxiliar a mãe nos primeiros cuidados com o bebê, amamentação e adaptação à nova rotina. Exclusivo para clientes.
- A terceira etapa é o Grupo Saúde na Infância.

#### Saúde na infância

Uma criança saudável tem grandes chances de se tornar um adulto igualmente saudável. Foi pensando nisso que a Unimed VTRP criou o grupo Saúde na Infância. Crianças de 0 a 6 anos são monitoradas pela equipe do Espaço Vida. Já as maiores, de 7 a 12 anos, participam de ciclos de 12 encontros semanais com temas multidisciplinares abordados por profissionais da nutrição, psicologia e educação física. Além disso, os pais são convidados a participar de palestras médicas que ocorrem ao longo do ano, bem como de oficinas realizadas pelos profissionais.

As atividades iniciaram este ano e ocorreram concomitantemente nas quatro unidades do Espaço Vida. Este grupo é voltado para clientes Unimed VTRP. Ao todo, contou com 818 crianças e adolescentes participantes.





#### **Vida com Mais Qualidade**

Estimula a educação em saúde por meio de atividades orientadas por equipe multidisciplinar, contribuindo para a mudança de maus hábitos e a manutenção de um comportamento saudável, com a escolha de um médico de referência. Os pacientes, incorporados no programa conforme as necessidades identificadas em entrevista inicial, são classificados conforme o grau de risco para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares. O plano de cuidado individualizado inclui orientação com equipe de enfermagem, palestras, atendimentos psicológicos e nutricionais, terapia ocupacional e atividade física. É específico para clientes.

#### **Programa Cuidado em Família**

Gerencia o atendimento a pacientes com doenças crônicas ou com patologias passíveis de hospitalização, mas que, opcionalmente, possam ser tratadas no domicílio.

#### **Desafios**

Contribuir ainda mais com uma melhoria na qualidade da gestação e da infância.

Ações previstas: divulgar em massa a importância da amamentação e aumentar a participação de clientes no programa Meu Bebê.

## 5.2 Custos assistenciais

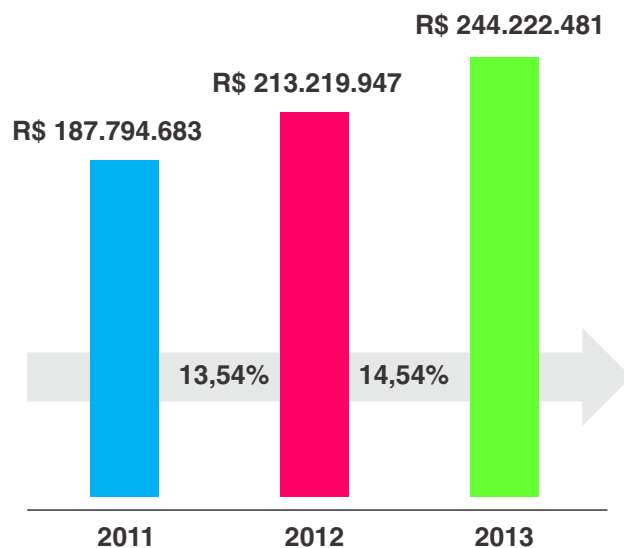
Em comparação ao ano anterior, os custos assistenciais se comportaram de um modo mais ponderado em 2013. As exceções ficaram por conta dos custos com Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) e dos atendimentos de intercâmbio (clientes da Unimed VTRP atendidos em outras singulares do sistema Unimed).

Na sua área de ação, a Cooperativa alcançou resultado bastante satisfatório no custo ambulatorial, em especial pela influência da implantação do Sistema de Atendimento com uso da biometria, pelo qual o cooperado pode acessar o histórico de exames já realizados pelo paciente no momento da consulta.

Por outro lado, o custo com internações hospitalares registrou aumento considerável em relação a 2012. Além disso, apesar das medidas implantadas, o custo com OPMEs voltou a apresentar incremento superior a 38%, destoando dos demais grupos de custos. Tal incremento é inferior aos períodos anteriores, mas mostra a necessidade de a Cooperativa qualificar ainda mais suas ações nesta área.

Em 2014 devem ser incorporadas medidas adicionais de qualificação do processo de solicitação, auditoria, avaliação e controle sobre o uso de OPMEs de alto custo e de negociação com fornecedores, entre outros, na busca de alternativas de uma melhor relação custo-benefício nesta área.

### Custo assistencial total



### Regulamentação da saúde

Em 2013, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou 27 RNs (Resoluções Normativas) e 7 INs (Instruções Normativas). Em geral, estas determinações provocam novos investimentos e adequações por parte das operadoras de planos de saúde.

A regulamentação que deve gerar maior impacto nos processos da Cooperativa é a RN 338, que entra em vigor em 02/01/2014. Ela atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, garantindo aos beneficiários de planos de saúde individuais e coletivos o direito a mais 87 procedimentos, incluindo 37 medicamentos orais para o tratamento domiciliar de diferentes tipos de câncer e 50 novos exames, consultas e cirurgias. O novo rol também prevê, como cobertura obrigatória, a consulta com fisioterapeuta. Ainda amplia o número de consultas e sessões com profissionais de especialidades como fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional.

Outra resolução a ser destacada é a RN 323, que normatiza a criação de ouvidorias vinculadas às estruturas organizacionais das operadoras de planos de saúde. A determinação da ANS tem como objetivo reduzir conflitos entre as operadoras e consumidores, ampliando a qualidade do atendimento oferecido pelas empresas. A Unimed VTRP implantou a ouvidoria em 2013.

### 5.3 Rede de Serviços

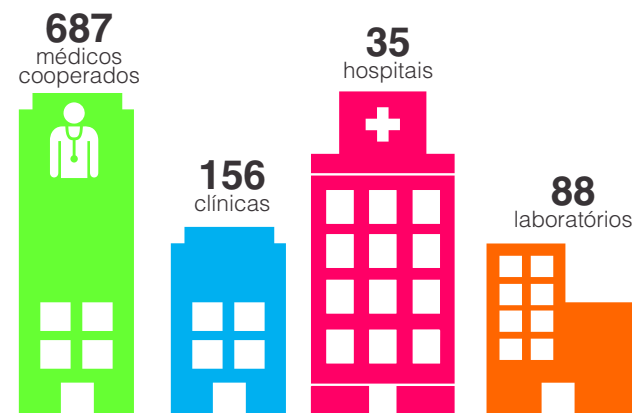
A qualidade do atendimento prestado pela Unimed VTRP está diretamente ligada à satisfação dos usuários com a rede de serviços disponibilizada. Ela é composta por dois grupos:

- Médicos cooperados, que, além de sócios da Cooperativa, realizam o atendimento médico em consultórios, clínicas e hospitais.
- Serviços credenciados: hospitais, clínicas e laboratórios.

Para ingresso na rede credenciada da Cooperativa, os profissionais e estabelecimentos de saúde passam por um rigoroso processo de seleção, que avalia critérios técnicos e de qualificação dos serviços. Além disso, também é analisada a demanda do serviço na região na qual ele poderá ser credenciado, considerando a rede atual e a quantidade de clientes a serem atendidos.

Atualmente, a Cooperativa conta com mais de 30 especialidades médicas em sua área de abrangência e serviços de saúde de alta complexidade. Entretanto, havendo a necessidade de alguma especialidade ou serviço não disponíveis na região, a Cooperativa indica ao usuário as referências mais próximas. Já o cliente de plano com abrangência nacional, tem à disposição uma rede com mais de 110 mil médicos em todo Brasil.

Visando a melhoria contínua dos processos da Cooperativa e o desenvolvimento destes parceiros, as solicitações de informações, elogios, reclamações ou outro tipo de manifestação do cliente – em relação à rede de serviços – são registradas, analisadas e encaminhadas para tratativas. Uma vez por ano, por meio de uma pesquisa, a Unimed VTRP mensura o grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços que oferece. Em 2013, o quesito “resolutividade médica” obteve 88% de satisfação e, “a atenção que o médico dispensa ao paciente”, atingiu 89%.

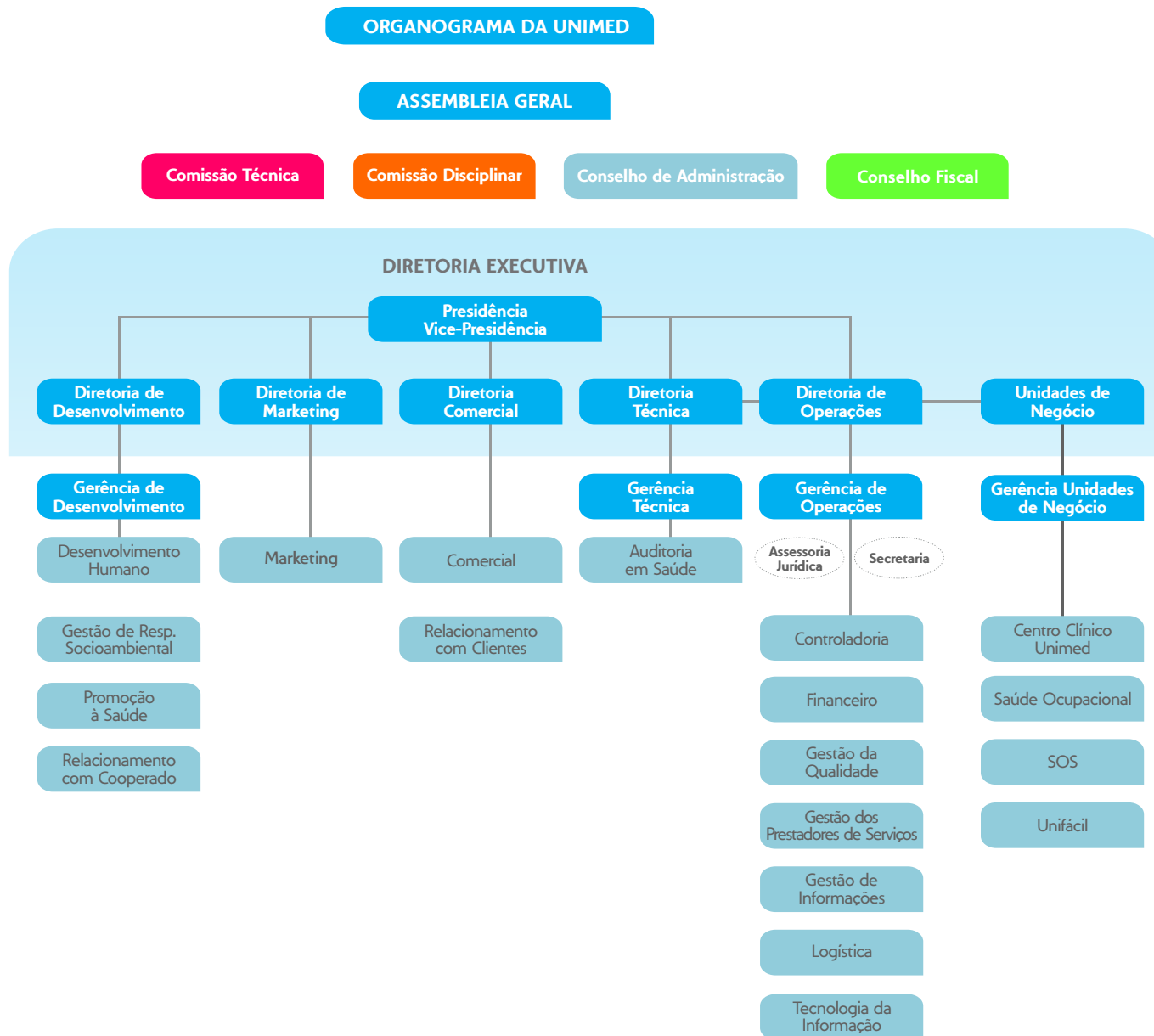




## 6. Governança Cooperativa



## 6.1 Estrutura de governança



## Conselho de Administração

Com mandato de três anos, só pode ser reeleito uma vez. O grupo atual segue à frente da Cooperativa até março de 2015. Delibera administrativamente, dentro dos limites legais e do Estatuto Social, sobre as operações e serviços prestados pela Cooperativa, de forma a assegurar uma gestão eficaz.

### Composição

**Presidente:** Dr. Carlos Antonio da Luz Rech

**Vice-presidente:** Dr. Aldo Prikladnitzki

### Conselheiros Vogais

Dr. Adonis José Brock

Dra. Berenice Lago Flores Cernicchiaro

Dr. Carlos Renato Dreyer

Dra. Cláudia Alves da Cunha

Dr. Fernando Luís Gugel

Dr. José Pedro Lahude

Dr. Leonardo Quadros da Motta

Dr. Luiz Henrique Poeta Pellegrini

Dr. Marcelo Zanettini Masella

Dr. Mário Miguel da Silveira Colombo

### Comissão Disciplinar

Com caráter consultivo, delibera sobre infrações ao Estatuto Social, Regimento Interno, Normas, Instruções e Resoluções válidas dos órgãos sociais da Unimed VTRP, dentro dos limites da Lei e do Código de Ética Médica. Além disso, processa e emite parecer ao Conselho de Administração sobre os processos disciplinares. O mandato desta comissão coincide com o do Conselho de Administração.

Dr. Aldonir Werner

Dr. Alexandre Emílio Moi

Dr. Carlos Inácio Mallmann

Dra. Isabel Helena Forster Halmenschlager

Dr. Ivan Seibel

Dr. Jamil Saleh Barghouti

Dra. Nelita Inez Migliavaca Morelli

Dr. Nestor Bergamaschi

Dr. Rogério Ivan Hein

Dr. Victor Inácio Volkweis

### Conselho Fiscal

Tem mandato de um ano, sendo necessária – todos os anos – a troca de pelo menos dois terços de sua composição. Exerce fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Dr. Carlos Alberto Morsch

Dr. Edson Gassen

Dra. Mari Stela Zen

### Suplentes

Dr. Geraldo Luiz Balbinot

Dr. Julio Ernesto Schroer

Dr. Roberto Cunha Wagner

### Comissão Técnica

Sua principal atribuição é emitir pareceres técnicos para o Conselho de Administração, Comissão Disciplinar e Comissão de Ética sobre quaisquer indícios de infração cometidos por cooperados. Também julga, em primeira instância, os recursos das decisões técnicas tomadas pela Cooperativa, interpostas por cooperado. Tem mandato desde 2006 e por tempo indeterminado.

Dr. Alain Viegas Detobel

Dr. Claidir Luis de Paoli

Dr. Luciano Valli da Fontoura

Dr. Nestor Bergamaschi

Dra. Viviani Magagnin Fernandes

### Diretoria Executiva

Cargos aprovados pelo Conselho de Administração, responsáveis pela execução das normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

**Diretor Comercial:** Dr. Evandro Rocha dos Reis

**Diretor de Desenvolvimento:** Dr. Neori José Gusson

**Diretor de Marketing:** Dr. Paulo Roberto Jucá

**Diretor de Operações:** Dr. Rogério Miguel Di Giorgio Zingano

**Diretor Técnico:** Dr. Claidir Luis de Paoli



## 7. Relacionamento



A Unimed VTRP acredita que a transparência e o respeito para com os seus públicos de relacionamento estão diretamente associados à sustentabilidade de seu negócio. Neste capítulo serão descritas a comunicação e as práticas desenvolvidas junto às partes interessadas, ou seja, aquelas que têm maior envolvimento com os processos da Cooperativa.

## 7.1 Colaboradores

### Perfil dos colaboradores

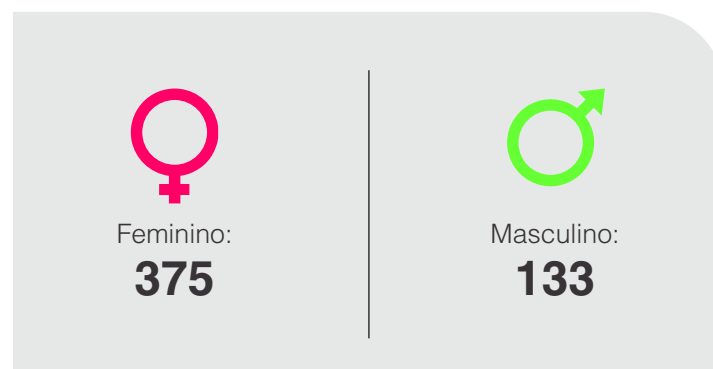
#### Tipo de contrato



#### Região



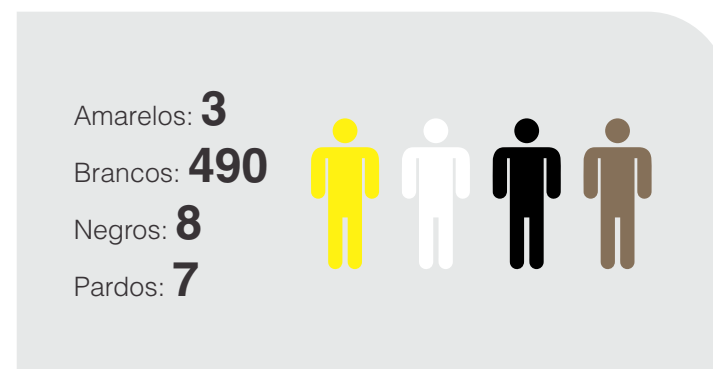
#### Gênero



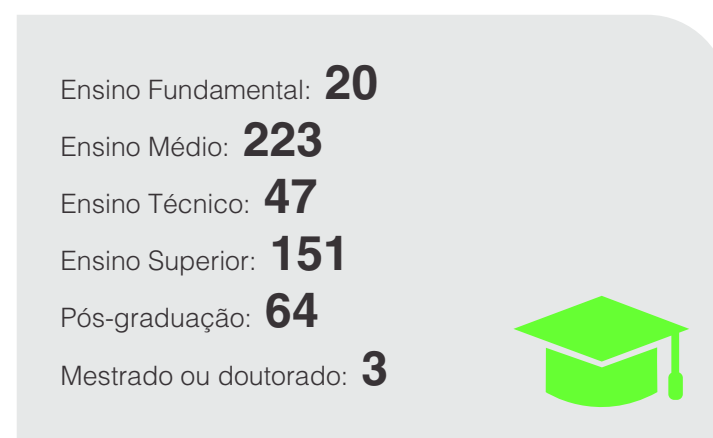
#### Faixa etária



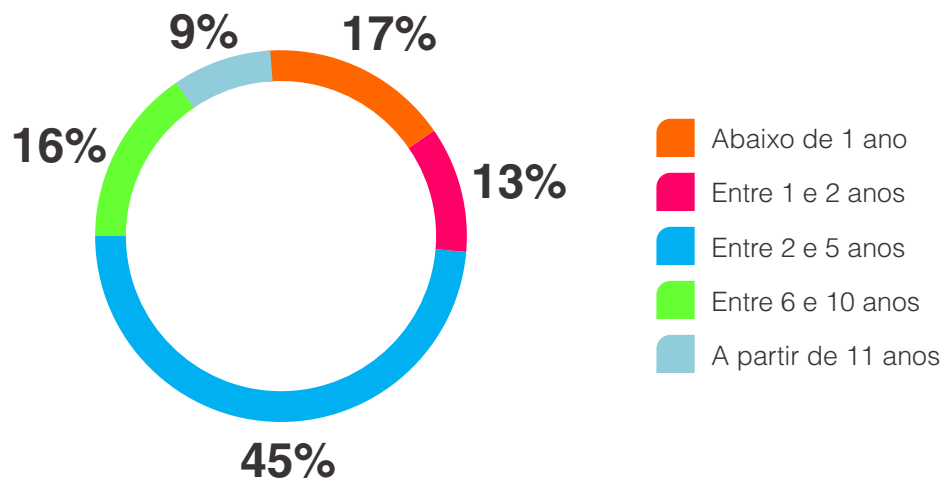
#### Raça



#### Escolaridade

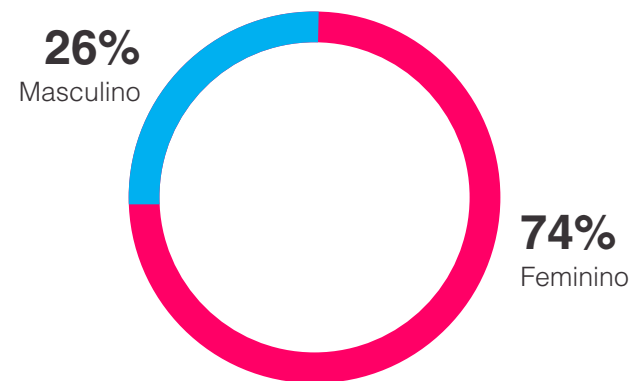


Tempo de empresa

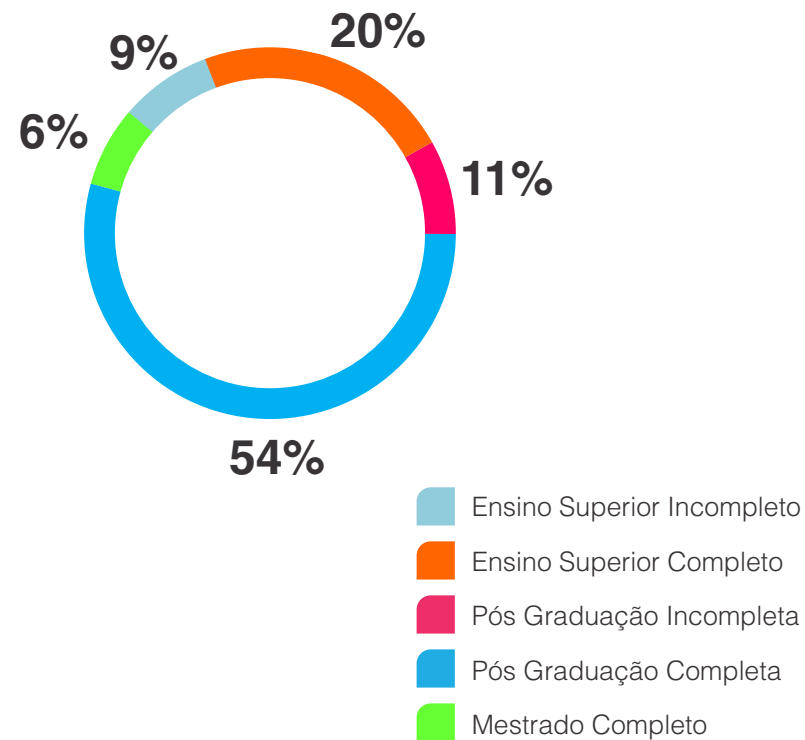


Perfil das lideranças (gerências, coordenadores e supervisores)

Gênero

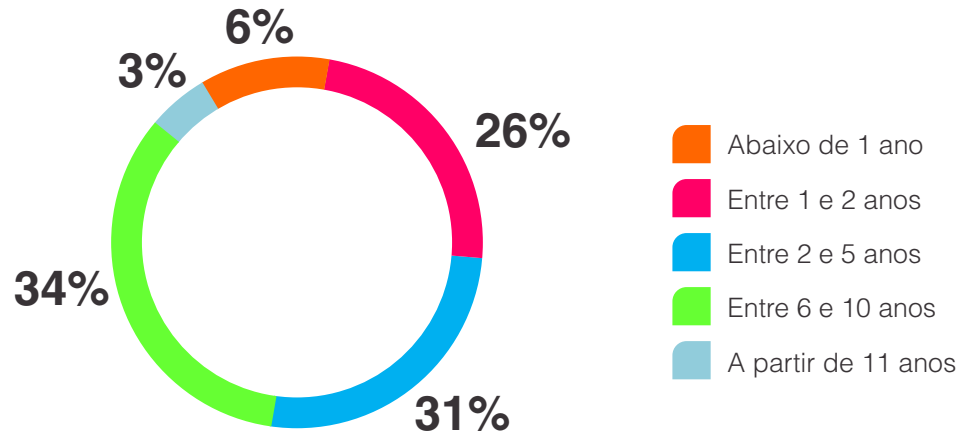


Escolaridade

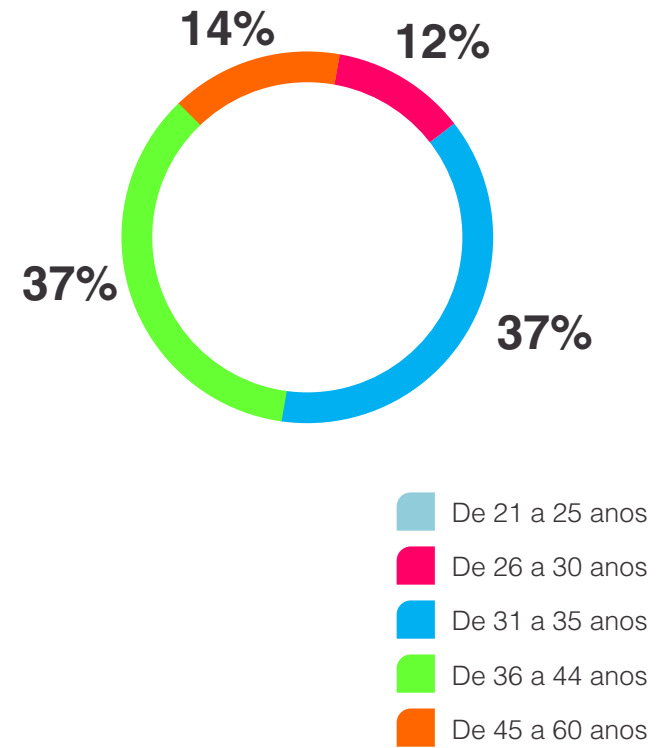




Tempo de empresa



Faixa etária



### Rotatividade

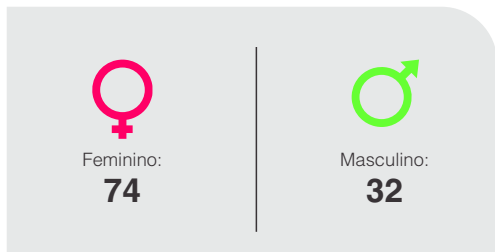
A taxa de rotatividade do quadro de colaboradores da Cooperativa, em 2013, ficou em 1,42%. Foram 93 contratações e 106 desligamentos.

### Desligamentos

#### Por faixa etária



#### Por gênero



#### Por região

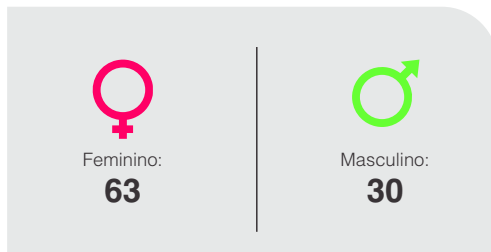


### Admissões

#### Por faixa etária



#### Por gênero



#### Por região



### Comunicação

A Cooperativa tem o intuito de gerar relações integradoras e produtivas com seus colaboradores. A comunicação ocorre em canais exclusivos para o público interno: intranet com atualizações diárias, programa mensal de TV e revista trimestral.

#### Saúde e segurança no trabalho

Além do plano de saúde (assegurado em acordo coletivo de trabalho), e dos programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional e de Prevenção de Riscos Ambientais (previstos em lei), destacam-se:

- Programa Qualidade de Vida  
O colaborador, na contratação, preenche a avaliação de “condição de saúde”, que gera o grau de risco para doenças cardiovasculares. A partir disso, é elaborado o plano de cuidado individualizado. O colaborador é acompanhado por um monitor que o auxilia a alcançar o objetivo proposto no plano.
- Acompanhamento ao colaborador afastado  
Atendimento realizado nos casos de afastamento do trabalho, em situações de auxílio-doença, acidente de trabalho e licença-maternidade.
- Ginástica laboral  
Os colaboradores recebem orientação de educadores físicos para a realização da ginástica laboral, no local de trabalho.
- Jogos de Integração  
Evento realizado uma vez por ano, quando todos os colaboradores e familiares são convidados para participar de diversas modalidades



esportivas.

- Incentivo à prática de atividades físicas

Ocorre pela manutenção de um grupo de corrida e caminhada, em Lajeado, e também de equipes esportivas.

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat)

No último ano, abordou temas relacionados ao bem-estar, prevenção e combate a incêndios, cuidados com a saúde do homem e da mulher.

- Treinamento de Direção Defensiva

Sensibiliza os condutores para o comportamento no trânsito. Tem por objetivo proteger o colaborador, minimizando o risco de acidentes. Em 2013, foram 31 participantes.

- Campanha anual de comunicação interna

Saúde foi a temática de 2013. Intitulada “Amor que Inspira”, destacou a importância de os colaboradores terem hábitos de vida saudáveis. Em peças publicitárias, alguns colaboradores serviram de exemplo e mostraram o que fazem para ter uma vida de qualidade.



### Gestão por competências

O sistema de gestão por competências prevê o desdobramento das competências em organizacionais, funcionais, coletivas e por grupos de cargos. Em 2013, houve uma reavaliação do modelo, com a revisão das competências de cada grupo de cargos, deixando mais claras a contribuição (atributos) e os resultados esperados (evidências) de cada colaborador.

### Avaliação de desempenho

Ocorre ao final do contrato de experiência e, anualmente, no aniversário de admissão do colaborador, abrangendo 100% do quadro funcional. É uma oportunidade para o recebimento formal de *feedback* construtivo, com elaboração de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Ele é utilizado para acompanhamento e melhoria de performance de cada colaborador.

### Treinamento e desenvolvimento

A partir das necessidades apontadas na avaliação de desempenho do colaborador, e também no Planejamento Estratégico da Cooperativa, é elaborado o Plano de Desenvolvimento. Nele constam os treinamentos previstos para os colaboradores e diretoria. A média do ano ficou em 3,64 horas de treinamento por colaborador. Considerando apenas a categoria liderança, a média foi de 4,56 horas no ano de 2013.

### Plano de Cargos, Salários e Carreiras

A política de administração de Cargos, Salários e Carreiras da Unimed VTRP está orientada para atrair, desenvolver e reter os melhores talentos profissionais necessários à adequada condução do seu negócio, preservando a cultura, o alinhamento aos objetivos estratégicos e a competitividade no mercado onde atua. Além de ser uma ferramenta gerencial para administração do quadro de pessoal, promove uma adequada valorização do desempenho e dos resultados e permite ao colaborador entender de forma clara os critérios utilizados. Com o plano, a Cooperativa consegue manter uma política salarial compatível com o mercado e remunerar seus colaboradores conforme critérios preestabelecidos, gerando um tratamento equitativo e justo.

Entre os colaboradores, os mais altos postos são ocupados por quatro gerentes. Assim como as demais vagas que surgem na Cooperativa, primeiro elas são divulgadas internamente e na região, privilegiando profissionais que atendam aos pré-requisitos técnicos e comportamentais e tenham incorporada a cultura local. Atualmente, somente uma das gerentes não pertence à região.

### Recolocação profissional

Aos colaboradores desligados depois de cinco anos de empresa é disponibilizado o acompanhamento de consultoria especializada em recolocação profissional. O plano de ação leva em consideração as demandas do próprio profissional.

### Preparação para aposentadoria

Na Unimed VTRP, a aposentadoria é conduzida com respeito, sendo tratada como um processo natural da vida profissional. Os colaboradores que encaminham aposentadoria podem continuar trabalhando, caso seja de seu interesse. Nas situações de afastamento por aposentadoria, a Unimed VTRP oferece o programa de Preparação Pós-Carreira. Ele visa proporcionar ao colaborador - no ano que antecede o seu afastamento - acompanhamento psicológico durante o último ano de trabalho.

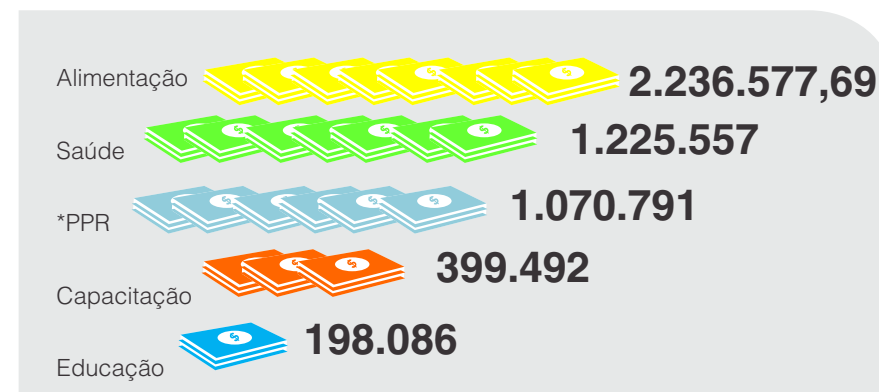
### Plano de previdência privada

A Unimed VTRP oferece a seus colaboradores, dentre os benefícios, o plano de previdência privada, com participação direta da Cooperativa. O colaborador contribui com 2,75% do seu salário base, mensalmente, e recebe a contrapartida da Unimed no mesmo valor. Em 2013, a Unimed VTRP investiu R\$ 384.183,34 neste benefício.

### Negociação Sindical

Todos os colaboradores da Unimed VTRP são beneficiados pelos acordos de negociação coletiva e convidados a participarem das assembleias, tendo por data-base o mês de maio. As tratativas ocorrem com o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde (Sindisaúde), unidades de Santa Cruz do Sul, Lajeado e Região Carbonífera (Jacuí). As propostas são votadas em assembleias.

### Investimento em benefícios para colaboradores em 2013 (em R\$)



\* Programa de Participação nos Resultados

### Projetos futuros

- Realização de estudo para diagnóstico da viabilidade da implantação de benefícios flexíveis.

## 7.2 Cooperados

Os médicos cooperados são os sócios que formam a Cooperativa, por isso há um permanente trabalho de aproximação com este público, para que sua atuação esteja alinhada aos princípios da organização da qual fazem parte. A Unimed VTRP respeita, valoriza e oportuniza a qualificação desses profissionais, sempre tentando suprir suas necessidades. Coloca-se à disposição através de diversos canais, inclusive com uma central de atendimento telefônico 0800 exclusiva para cooperados e a divulgação do e-mail de contato direto com a presidência.

### Capacitações em 2013

- Curso de novos cooperados, com 33 participantes;
- Simpósio de Medicina, promovido em quatro módulos, reuniu 85 participantes. Entre os palestrantes, o consultor médico do Papa VI, o geriatra Yukio Moriguchi, que abordou o tema “Qualidade de vida na terceira idade”;
- Capacitação para plantonistas de pronto-atendimento;
- Capacitação para médicos do trabalho;
- Formatura da segunda turma do MBA em Gestão de Cooperativas, que conta com subsídio da Unimed VTRP.



## Principais práticas de relacionamento e comunicação

- Portal Cooperados**  
 Novo canal de comunicação com o cooperado, implantado em 2013. Neste ambiente virtual o médico encontra informações sobre a Cooperativa e também sobre o universo da saúde.
- Jornal Cooperar**  
 Publicação impressa mensal que prioriza assuntos estratégicos da Unimed VTRP.
- Relatório de Gestão**  
 Traz a prestação de contas do último ano da gestão, o planejamento estratégico, projetos e informações acerca da Cooperativa. É disponibilizado no Portal Cooperados e apresentado na Assembleia Geral Ordinária, realizada uma vez por ano.
- Reuniões de Passando a Limpo com a Diretoria**  
 Encontros semestrais, por microrregiões, para o repasse de informações relevantes da Cooperativa e discussão de assuntos de interesse dos cooperados.
- Campanha de comunicação interna**  
 Este ano destacou a importância dos médicos serem exemplos de saúde para os seus pacientes. Por isso, em peças publicitárias para divulgação interna, alguns cooperados mostraram quais são seus hábitos de vida.



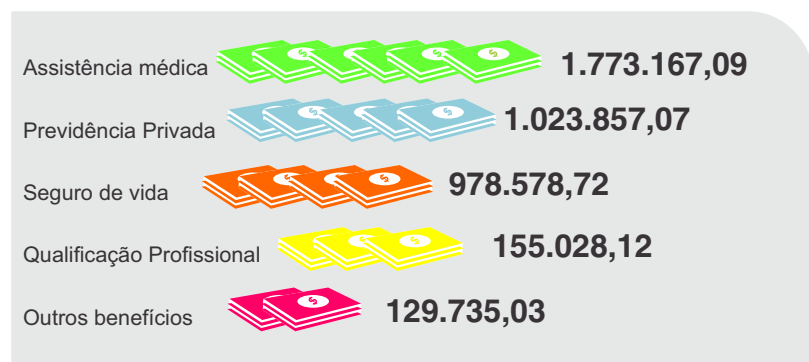
#### Programa de Participação Pontuada

Premia cooperados que cumprem metas de participação em determinadas atividades dentro ou fora da Cooperativa. Por meio do incentivo ao comprometimento com a organização, a Unimed VTRP busca a excelência no atendimento ao cliente e a sustentabilidade do negócio.

#### Atividades para secretárias de cooperados

Para contribuir com a melhoria contínua do serviço prestado no consultório, a Cooperativa também investe no desenvolvimento das 747 secretárias de médicos cooperados. Em 2013, além de reuniões sistemáticas, foram realizados encontros com a temática Excelência no Atendimento. As principais ferramentas de comunicação com este público são o Canal da Secretária (online) e o Jornal Relacionar (publicação impressa bimestralmente).

#### Investimentos em benefícios para cooperados em 2013 (em R\$)



#### Desafios futuros

Estreitar o relacionamento com os cooperados, buscando conhecer ainda mais este público. Entre os projetos, será realizado um mapeamento do processo de Gestão com Cooperado com o intuito de descobrir quais dados devem servir de base para a implantação do *Customer Relationship Management* (CRM). Trata-se de um cadastro que concentra informações pessoais e profissionais dos médicos cooperados. A implantação está prevista para 2015.

### 7.3 Clientes

Atenta às práticas de mercado que promovam uma evolução no relacionamento com clientes, a Unimed VTRP implantou em junho de 2013 mais uma instância de atendimento. Depois de procurar algum ponto de atendimento pessoal, contatar o SAC 24 horas, *chat online*, *e-mail* ou *site*, o cliente ainda tem a possibilidade de acionar a Ouvidoria. É um canal de atendimento imparcial que serve como fonte de informações estratégicas para a melhoria contínua dos processos da Cooperativa.



**Atendimento telefônico**  
24 horas – 0800 051 1166



*E-mail:* [sac@unimedvtrp.com.br](mailto:sac@unimedvtrp.com.br)



**Fale Conosco, no site**  
[www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)



**24 pontos de atendimento presencial**



*Chat online*

**Média mensal considerando todos os canais disponibilizados pela Cooperativa**

**67,3 mil** atendimentos

Atendimento pessoal  
Envio de SMS  
Contato telefônico  
Contato via Internet (*chat*, *e-mail* e redes sociais)



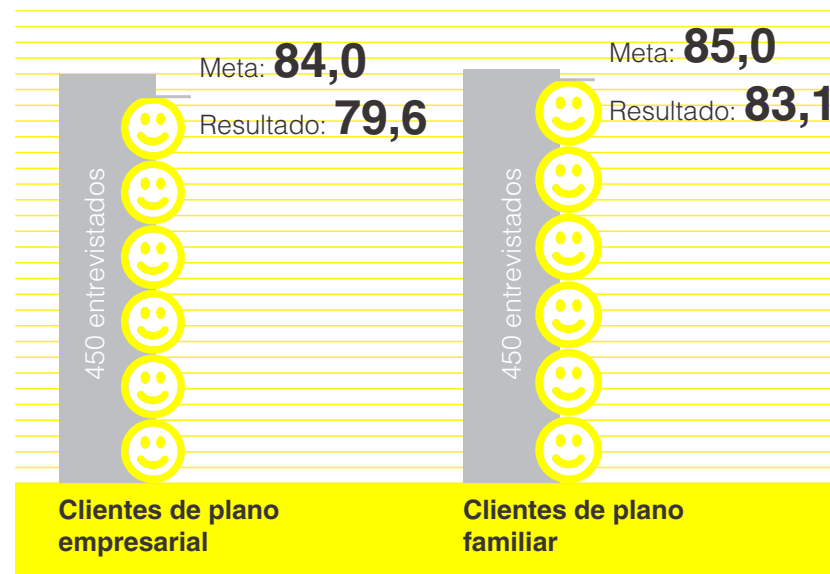
A qualidade do atendimento prestado ao cliente é monitorada por quatro indicadores:

INDICADOR	META	RESULTADO
Satisfação do cliente com o atendimento do atendente da Unimed Em uma escala de 0 a 100%, na pesquisa anual de satisfação o cliente é questionado sobre itens como a cordialidade e agilidade do atendente e sua capacidade em resolver o problema do cliente.	86%	92,7%
Prazo de retorno ao cliente Cumprimento de prazos internos estipulados conforme cada tipo de atendimento.	98%	97,3%
Tempo médio de espera no SAC 24h Período que o cliente fica esperando na linha telefônica desde o atendimento da chamada até o início de seu contato com o atendente. A lei nacional que rege o funcionamento de call centers no país exige que o atendimento seja prestado em até 60 segundos.	30 segundos	27 segundos
Cumprimento do cronograma de visitas a clientes empresariais Essas visitas visam a realização de ações de pós-vendas, fidelização e relacionamento com RHs de empresas.	1.292 visitas	100%

### Pesquisa de satisfação

Para aprimorar os serviços oferecidos, anualmente a Cooperativa realiza uma pesquisa com seus clientes.

#### Resultados de 2013



Os resultados das pesquisas e indicadores servem para orientar as ações da Cooperativa, de forma que sejam acompanhadas e resolvidas as questões mais recorrentes. Com relação a 2013, o não cumprimento das metas de satisfação se deve às notas dos quesitos: relação custo-benefício de ter um plano de saúde, dificuldade na marcação de consultas e atendimento nos plantões hospitalares. A partir dessas avaliações a Unimed VTRP deve tomar medidas para solucionar ou amenizar essas situações.

#### Projetos para 2014

No próximo ano a Cooperativa deverá implantar a solicitação eletrônica de internação hospitalar. O cliente não precisará mais se dirigir ao ponto de atendimento para liberação da internação. Online, o médico fará a solicitação diretamente para a Unimed VTRP.

Além disso, outra meta é a utilização de uma ferramenta *online* que permite o acesso dos colaboradores às informações pertinentes para o atendimento ao cliente. O objetivo é aumentar a satisfação dos clientes e reduzir o tempo de conversação nas interações com o *call center*, qualificando e padronizando a comunicação nos diversos pontos de contato com a Unimed VTRP. A ferramenta já foi desenvolvida e está em fase de testes.

Também no próximo ano, a Cooperativa deve concluir a implantação do sistema de atendimento biométrico em todos os consultórios e prestadores de serviços de sua área de atuação. O sistema já é uma realidade em 90% dessas estruturas, faltando a instalação em 93 pontos do Vale do Rio Pardo. Esse novo formato exige o uso das impressões digitais de todos os envolvidos (clientes, secretária do médico, médico, prestador de serviços) e promove uma informatização completa do processo de atendimento. Uma das vantagens é a possibilidade de o histórico de atendimento do paciente ficar armazenado no sistema utilizado pelos médicos cooperados. Assim, se o cliente autorizar o acesso, o médico pode obter informações sobre consultas e exames realizados. O objetivo da ferramenta é melhorar a qualidade da assistência médica, agilizando o diagnóstico.

## 7.4 Fornecedores e Prestadores de Serviços

### Fornecedores



Mais de 800 fornecedores estão com cadastro ativo junto à Unimed VTRP, ou seja, foram contratados pelo menos uma vez no último ano. Eles estão divididos em críticos e não críticos. Crítico é aquele cujo serviço ou produto impacta diretamente na qualidade do processo que atende as demandas da Cooperativa e de seus clientes – o equivalente a 3% do total. Em 2013, a Cooperativa avaliou o grupo de fornecedores críticos: estruturas físicas, materiais gráficos, impressões variáveis, correios e serviços de limpeza. Todos receberam pontuações acima do mínimo estipulado na sua categoria. Foram analisadas estruturas físicas, forma de atuação, práticas de sustentabilidade e direitos humanos. Não foram identificadas irregularidades.

Critérios para seleção de fornecedores:

- Demonstração do produto, atendendo especificações ou, se necessário, lote piloto (primeira compra);
- Capacidade de produção e preço compatível ao mercado;
- Visita às instalações dos fornecedores quando pertinente;
- Legalidade dos documentos: certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; certidão negativa de previdência social; FGTS; cartão CNPJ; contrato social;



- Disposição de nota fiscal, condições de pagamento e prazo de entrega adequado;
- Desde que atendam aos requisitos, são priorizados fornecedores locais.

Como forma de assegurar que a Unimed VTRP não é corresponsável com a prática do trabalho infantil ou escravo, ou qualquer violação dos direitos humanos, coloca em seus contratos cláusulas que proíbam: o trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos (exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos) e condições que sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais.

Para monitorar a idoneidade dos fornecedores, a Cooperativa consulta sites que, entre outras informações, divulgam empresas denunciadas pela utilização de trabalho infantil ou escravo: Procon São Paulo, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e Portaria do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Nenhuma ocorrência foi registrada em 2013 envolvendo os fornecedores ativos da Unimed VTRP.

## Desenvolvimento

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é um dos principais fornecedores da Cooperativa, assumindo um papel fundamental no processo de envio de correspondências e assim intermediando grande parte da comunicação entre a Unimed VTRP e seus clientes. Além de reuniões quadrimestrais com representantes dos Correios, a cada dois anos ocorre um encontro com os carteiros das cidades de Santa Cruz do Sul e Lajeado, que representam o maior volume de entregas realizadas por este parceiro comercial. Em 2013, a Unimed VTRP contou com a presença de 60 participantes nesses eventos, que têm o objetivo de fortalecer vínculos e valorizar os profissionais envolvidos.

Também foi desenvolvido um trabalho específico com os cinco principais fornecedores que atuam na manutenção de estruturas físicas da Cooperativa. Eles participaram de palestras alertando sobre os riscos e impactos relacionados ao não cumprimento das normas de segurança de trabalho. A partir de 2014, a Cooperativa exigirá a apresentação de documentos que comprovem práticas relacionadas à garantia de um ambiente de trabalho saudável e seguro para os colaboradores destes fornecedores.

A Unimed VTRP também realiza, a cada dois anos, um Encontro Geral de Fornecedores, no qual um tema específico é apresentado em forma de palestra. Com esta mesma periodicidade é realizado um Encontro com os

Colaboradores do Serviço de Limpeza, para valorizar a atividade e destacar a importância destes profissionais na estrutura da Cooperativa.

Para assegurar o bom relacionamento e a comunicação com os fornecedores, a Unimed VTRP disponibiliza um canal de ouvidoria exclusivo para este público. As informações recebidas são direcionadas à gestão da área, que avalia a situação e toma as ações necessárias. Além disso, com foco na transparência das relações, todo novo fornecedor recebe um manual com instruções quanto à forma de trabalho nas dependências da organização.

## Meta para 2014

- Avaliar **100%** dos fornecedores ativos.

## Prestadores de Serviços

A manutenção de prestadores de serviços na rede da Unimed considera, entre outros critérios, a pontuação obtida em visitas de acompanhamento. Elas ocorrem em ciclos de dois anos, quando são verificadas condições estruturais, técnicas, administrativas e de responsabilidade socioambiental. Havendo violação de direitos humanos - e conforme o grau da infração - a notificação pode ir desde um prazo para adequação até a possibilidade de um descredenciamento. Os próximos resultados serão conhecidos em 2014.

Dois eventos, para este público, foram realizados no ano:

- Encontro de aperfeiçoamento das atendentes dos prestadores de serviços, como forma de padronizar e qualificar o atendimento ao cliente na recepção de hospitais, clínicas e laboratórios credenciados. As três edições, realizadas em Santa Cruz do Sul, Lajeado e São Jerônimo, reuniram mais de 170 participantes. “A comunicação como ferramenta de sucesso” foi o tema das palestras.
- Evento temático para clínicas de fisioterapia, com palestra sobre “Prevenção e saúde coletiva: passado, presente ou futuro da fisioterapia”.

## Projetos

Em 2014, a Cooperativa deve por em prática o Programa de Reconhecimento por Desempenho dos Prestadores de Serviços e também deve dar início a atividades que incentivem os maiores hospitais da região a buscarem a Acreditação.

## 7.5 Governo e Sociedade

### Parcerias e liderança social

Para a Unimed VTRP as parcerias são essenciais para a atuação em responsabilidade socioambiental, pois acredita na união das forças para o desenvolvimento social. Fortalecer as iniciativas e políticas sociais está entre os princípios e valores da Cooperativa. Para tanto, engaja-se em ações socioambientais promovidas por organizações públicas e privadas. Participa do:

- Fórum de Combate à Drogadição, em Lajeado;
- Diretoria de Responsabilidade Social, na Associação Comercial e Industrial de Lajeado (Acil);
- Comitês da Saúde e da Qualidade, Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (Assemp);
- Comitês Estaduais na Federação Unimed RS
- tais como Gestão da Qualidade, Marketing, Responsabilidade Socioambiental, Promoção à Saúde, Gestão de Pessoas - e Núcleo Estadual de Tecnologia de Informação;
- Grupo RHs do Vale do Taquari;
- Fóruns regionais;- Núcleo regional dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.



Além de contar com as parcerias junto às Secretarias de Saúde, Educação, Assistência Social e Meio Ambiente de sua área de abrangência.

Em 2013, a Cooperativa participou da X Conferência Municipal de Assistência Social de Lajeado – RS - Gestão e Financiamento do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), onde houve a discussão e elaboração de propostas para encaminhamento a nível estadual. Anualmente os colaboradores são incentivados e é disponibilizado o site para a votação de prioridades, da Consulta Popular do RS.

### Demandas judiciais

A Unimed VTRP terminou 2013 com 713 ações em tramitação, sendo 97% na Justiça Comum (Estadual) e 3% no Juizado Especial Cível. Em 56 delas, a Unimed VTRP é a autora, e, nas 657 restantes, é ré. Nas ações nas quais a Unimed VTRP é demandada, as discussões mais recorrentes dizem respeito a questões contratuais.

### Ressarcimento ao SUS

As operadoras de planos de assistência à saúde estão obrigadas, por determinação legal, e de acordo com normas definidas pela ANS, a ressarcir os serviços de atendimento à saúde (previstos nos respectivos contratos), quando estes são prestados a seus clientes e dependentes em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS). Em 2013, foram apresentadas impugnações a 603 Autorizações de Internação Hospitalar (AIHs) e protocolados recursos contra decisões que indeferiram as impugnações ao ressarcimento ao SUS. A Cooperativa tem conseguido impugnar com sucesso aproximadamente 75% do valor de ressarcimento pretendido pelo SUS, pois os mesmos são indevidos.

## 7.6 Comunidade

Um dos princípios cooperativistas é o interesse pela comunidade, que vem sendo demonstrado pela Unimed VTRP desde a sua fundação. O diálogo com esse público, pautado na ética, respeito e apoio na construção do desenvolvimento sustentável, faz com que a Cooperativa destine recursos para prover o bem estar social, apoie projetos desenvolvidos, visando contribuir com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e o desenvolvimento local.

Em 2013, a Cooperativa investiu

**R\$ 649.173,03**

em ações ambientais, de saúde, cultura e lazer e como mantenedora da ONG Parceiros Voluntários e da Fundação para Reabilitação das Deformidades Crânio-Faciais (Fundef).

Nos projetos socioambientais, voltados à saúde e qualidade de vida, são priorizadas crianças e adolescentes:

### Programa Cuidar e Viver

Destina consultas gratuitas a entidades sociais, para facilitar o acesso de crianças, adolescentes e pessoas com deficiência a médicos especialistas. Em 2013, mais de 1,4 mil consultas foram disponibilizadas.

### Programa Adolescer

Leva educação sexual a adolescentes de escolas públicas e privadas, por meio de encontros temáticos, no turno inverso ao escolar. Com a atuação de uma equipe técnica formada por três médicas cooperadas e uma psicóloga, no último ano o programa beneficiou 98 estudantes, 83 pais e 51 educadores. Os jovens interessados em esclarecer dúvidas sobre sexualidade também podem entrar em contato pelo hotsite [www.unimedvtrp.com.br/sexualidade](http://www.unimedvtrp.com.br/sexualidade).



## Eventos

### Jornada de Sexualidade

Encontro anual que repassa aos educadores orientações e conhecimentos sobre sexualidade. Cristina Gobbo, psicóloga e palestrante na área de sexualidade humana, abordou o tema “Adolescência e sexualidade, quais os desafios?” para um público de 56 educadores.

### Palestras nas feiras do livro de Lajeado, Venâncio Aires e Santa Cruz do Sul

Homossexualidade é uma escolha? A menina pode lavar os cabelos no período menstrual? Apenas os meninos precisam saber tudo sobre sexo? Os adolescentes que participaram da programação receberam placas com a indicação de “Mito” e “Verdade” para opinar a cada sentença exposta. Os eventos reuniram mais de 300 participantes.

### Voluntariado empresarial

A Unimed VTRP apoia e motiva os colaboradores a exercerem sua cidadania pelo voluntariado empresarial, liberando duas horas por mês por colaborador. As atividades devem ser desenvolvidas em entidades sociais selecionadas em trabalho conjunto da ONG Parceiros Voluntários com a área de Gestão de Responsabilidade Socioambiental da Cooperativa.

Os colaboradores recebem anualmente uma capacitação para o tema. No último ano, a palestra “Sensações que valem a pena”, com Marcos Nobre, buscou motivar e sensibilizar para o exercício do voluntariado. Antes da palestra, os voluntários vendados passaram por um túnel no qual foram expostos a diferentes sensações provocadas pelos sentidos, como frio, quente e cheiros.

- Quatro entidades beneficiadas em 2013, sendo duas do Vale do Taquari, uma do Vale do Rio Pardo e uma da região do Jacuí.

- Aproximadamente 30 colaboradores desenvolveram oficinas de integração, inglês, nutrição, saúde e segurança.

Outras ações também envolveram o grupo de 120 voluntários inscritos no programa denominado Cooperação Voluntária: a campanha interna de doação de sangue e o Desafio Voluntário.

### Doação de sangue

Campanha anual em parceria com os bancos de sangue de Lajeado e Santa Cruz do Sul, na qual a Cooperativa libera os colaboradores em horário de trabalho para se deslocarem até o banco de sangue. Em 2013, cada voluntário que doava sangue registrava com tinta o seu ato de amor à vida de outras pessoas. O grupo de 50 doadores beneficiou aproximadamente 150 vidas. Para esse grupo foi entregue um brinde, confeccionado com tecido de uniforme descartado.



### Desafio Voluntário

Ação em parceria com ONG Parceiros Voluntários, em alusão ao Dia Nacional do Voluntário, comemorado no mês de agosto. Caracteriza-se pelo lançamento de um desafio de curto prazo. A Cooperativa vem associando essa data à reciclagem e reaproveitamento de materiais. Em 2013, as equipes de 5S's foram convidadas a usar a criatividade na customização de retalhos de uniforme descartado. Essas peças foram costuradas e transformadas em uma colcha e quatro almofadas, doadas para alegrar os ambientes de entidades sociais.



Para todas as atividades, foram mais de

**300 horas**

dedicadas ao voluntariado.



### Campanha Eu Ajudo na Lata

Em 2013, a Cooperativa desenvolveu na sua região a campanha "Eu ajudo na lata", uma iniciativa da Unimed Brasil. E lançou um convite para a comunidade, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores: "vamos recolher os lacres das latas de bebidas para que o material seja vendido e o dinheiro revertido para a compra de cadeiras de rodas?". A resposta foi muito positiva. Ao longo de um ano foram arrecadados mais de um milhão de lacres, enchendo aproximadamente mil garrafas de dois litros, o que possibilitou a aquisição de quatro cadeiras de rodas, entregues ao Centro Ocupacional de Pessoas com Deficiência de Santa Cruz do Sul (Codesc), Associação dos Deficientes Físicos de Charqueadas (Adefc), Associação dos Deficientes Físicos de Lajeado (Adefil) e Associação Santa-cruzense de Pessoas Portadoras de Deficiência Física (Aspede).



*"Com um gesto muito simples e com muita boa vontade podemos ajudar ao próximo de uma maneira extremamente eficaz. Tive uma experiência com um familiar que necessitou de empréstimo de uma cadeira de rodas após ter tido um AVC, e com isto também consegui mobilizar*

*minha família toda na arrecadação dos lacres. Sinto-me parte integrante desta campanha que muito pode contribuir à sociedade. Obrigado Unimed VTRP por esta oportunidade!",* Fernando Elias José, psicólogo.

### Circuito Estadual Unimed

Pelo segundo ano consecutivo a Unimed VTRP sediou, em Lajeado, uma etapa regional do Circuito Estadual Unimed. O evento reuniu mais de 1,7 mil participantes, entre adultos e crianças nas modalidades corrida e caminhada. Mais do que competir, os atletas serviram de exemplo na programação que marcou o Dia Mundial da Saúde. Quem pratica atividade física tem chance de manter sob controle a pressão arterial e o colesterol, que estão entre os principais causadores de problemas cardiovasculares.






### 7.7 Meio Ambiente




A Cooperativa entende que promover saúde e bem estar também é pensar no meio ambiente e estar atenta aos impactos causados pelo negócio. Ciente disso, desenvolve práticas para gerenciar seus resíduos gerados e destiná-los corretamente, além de mobilizar e conscientizar seu público interno quanto à otimização e preservação dos recursos naturais.



Para fortalecer as ações ambientais, a Cooperativa aderiu ao Programa Carbono Neutro, idealizado pela Unimed Brasil e disponibilizado ao Sistema Unimed. Por meio de uma calculadora de CO2 será possível gerar o relatório de emissão de gases efeito estufa. Os dados ainda estão sendo lançados na calculadora e o relatório será gerado em 2014.

Destinação de resíduos

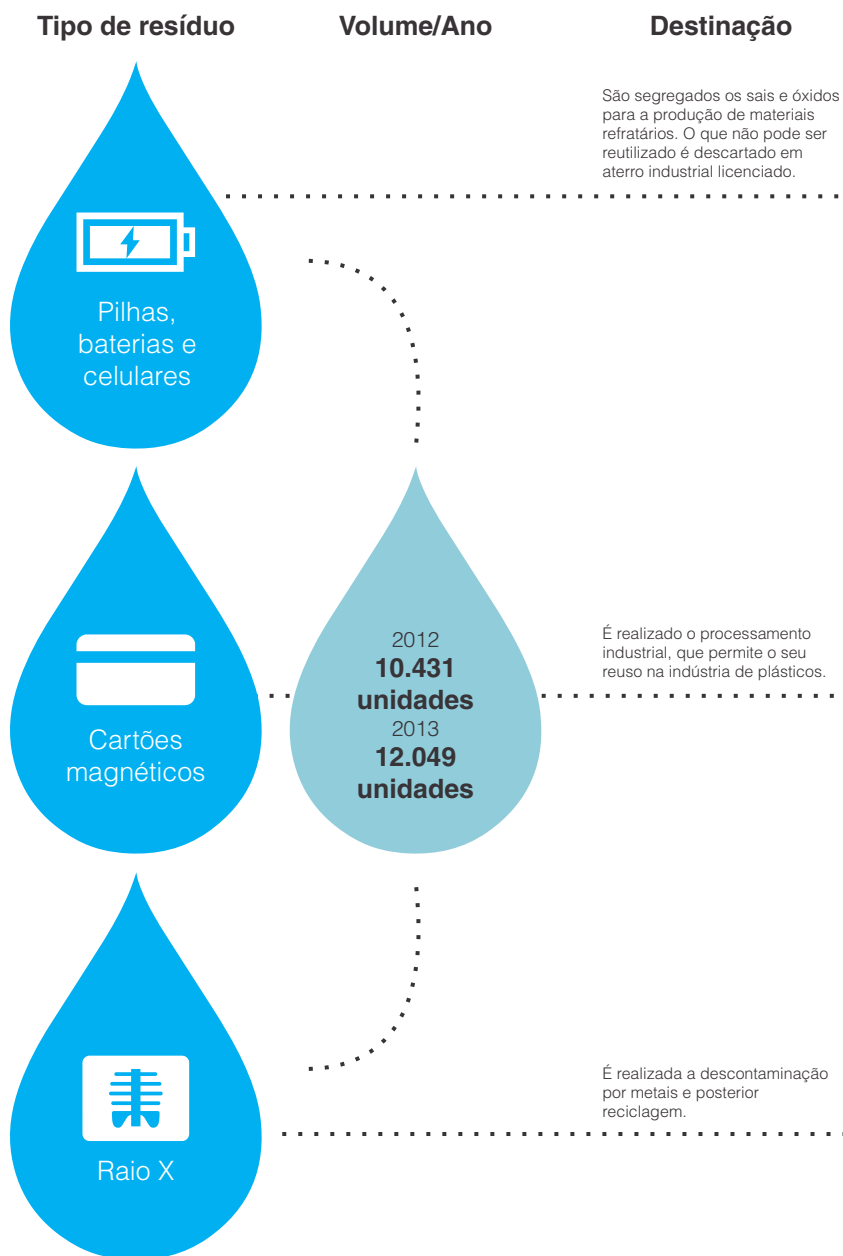
Resíduos coletados na Unimed VTRP

Tipo de resíduo	Volume/Ano	Destinação
 Resíduos de saúde classe A, B e E	2012 <b>21.928 litros</b> 2013 <b>25.153 litros</b>	Esses resíduos passam pelo processo de esterilização por meio de autoclave. Após, tornam-se de classe II (não contaminados) e o destino final é um aterro sanitário licenciado. Os medicamentos vencidos são coletados e passam por um processo de pré-tratamento e posterior disposição final em aterro sanitário licenciado.
 Lâmpadas	2012 <b>Volume não controlado</b> 2013 <b>120 unidades</b>	A empresa fornecedora de lâmpadas recolhe as usadas e faz a destinação junto à empresa licenciada. Seus componentes são reciclados separadamente, não gerando passivos ambientais e contaminações tóxicas.
 Eletrônicos	2012 <b>14 computadores e 11 monitores</b> 2013 <b>141 unidades</b>	Os equipamentos ainda em condições de uso são consertados e doados para organizações

Tipo de resíduo	Volume/Ano	Destinação
 Cartões magnéticos	2012 <b>430 litros</b> 2013 <b>480 litros</b>	É feito o processamento industrial, que permite o seu reuso na indústria de plásticos, onde é transformado em outros produtos do mesmo tipo de plástico.
 Papel	2012 <b>10.070 kg</b> 2013 <b>8.700 kg</b>	As folhas impressas em apenas um dos lados e, sem utilidade, são reaproveitadas para rascunho. Papel e papelão descartados são vendidos e o valor recebido é revertido em ações socioambientais.
 Pilhas	2012 <b>Volume não controlado</b> 2013 <b>440 litros</b>	Aterro industrial licenciado para classe I.

Tipo de resíduo	Volume/Ano	Destinação
 Resíduos orgânicos e rejeitos	<b>Volume não controlado</b>	Coleta via pública.
 Resíduos recicláveis (plásticos, vidros e metais)	<b>Volume não controlado</b>	Coleta via pública.

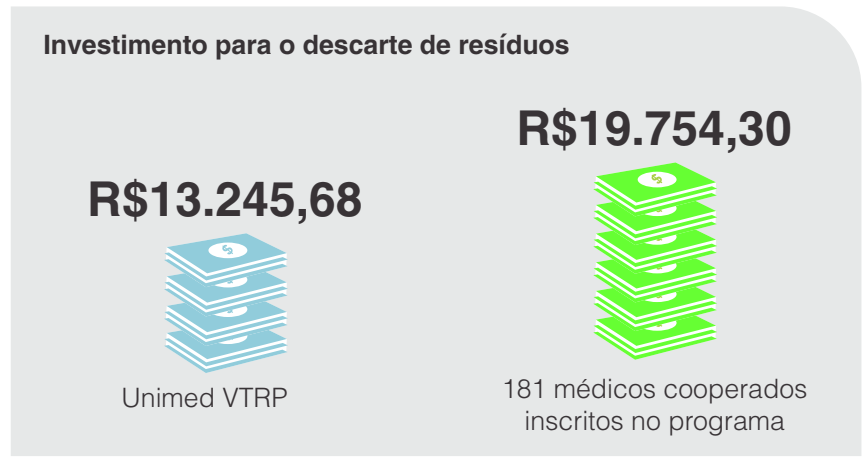
Resíduos recolhidos nos coletores ecológicos, disponíveis nos pontos de atendimento e para projetos da comunidade



### Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde



A Cooperativa realiza o gerenciamento, coleta, transporte, encaminhamento para tratamento e destinação final de resíduos de saúde (Grupo A – Risco biológico e Grupo E - Perfurocortantes), produzidos nos serviços da Cooperativa e consultórios dos médicos cooperados inscritos no programa.



## Coletores ecológicos

Investimento em  
coletores ecológicos:

**R\$11.174,20**



A Unimed VTRP disponibiliza coletores ecológicos em todos os pontos de atendimento ao cliente. Ao todo, 17 estão distribuídos nos diferentes municípios da área de ação da Cooperativa Médica. Também são disponibilizados dois coletores itinerantes, para uso em eventos e projetos da comunidade.

Neles podem ser depositadas pilhas, baterias, aparelhos celulares, medicamentos vencidos, blisters e frascos, cartões plásticos e chapas de Raio-X. Esses resíduos são destinados de forma adequada, reduzindo assim o impacto negativo ao meio ambiente.

Os materiais descartados e que estejam em bom estado de utilização são doados a entidades sociais, como é o caso de computadores, material de escritório e condicionadores de ar. Outros, como o uniforme descartado, podem ser utilizados para outra finalidade. Em 2013, foram doadas 1.972 peças do uniforme, que serviram de matéria-prima para produção de artesanato.

## Programa Consumo Consciente

Visa conscientizar e mobilizar os colaboradores, através de práticas e ações, quanto à utilização e otimização dos recursos – tanto os naturais quanto os da Cooperativa -, promovendo o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade.

A coleta seletiva dos resíduos (orgânico, rejeito, papel e recicláveis) faz parte do programa. Anualmente são realizadas ações como a produção do boletim Consumo Consciente, adesão à Hora do Planeta, projeto Vou de Carona e Apagão Consciente, além da Blitz de Responsabilidade Socioambiental. Esta última promove a conscientização dos colaboradores e o alinhamento das práticas do Programa de Participação nos Resultados (PPR), 5S's e Consumo Consciente, através de sinalizações mensais quanto aos focos de desperdício no ambiente de trabalho. O resultado da blitz realizada vai identificar no termômetro o desempenho da equipe e vai servir de informação na discussão, no momento do Apagão Consciente.

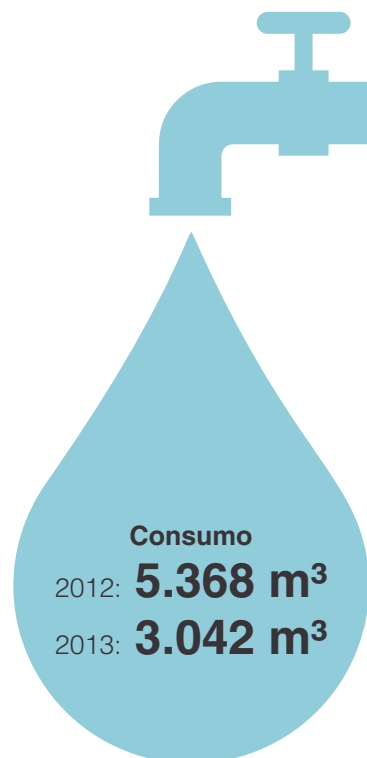




## Água

Os municípios onde estão situados a sede e os escritórios regionais da Unimed VTRP são banhados por três rios e o abastecimento se dá pela rede pública. No Vale do Taquari a captação ocorre no Rio Taquari; no Vale do Rio Pardo, no Rio Pardinho; e, na região do Jacuí, no Rio Jacuí. Apenas em Santa Cruz do Sul há um reservatório, o Lago Dourado, também com água proveniente do Rio Pardinho.

No Centro Clínico de Charqueadas, a Cooperativa possui uma cisterna para armazenamento da água da chuva, que é utilizada para regar as plantas, lavar os veículos e limpar as dependências do local.

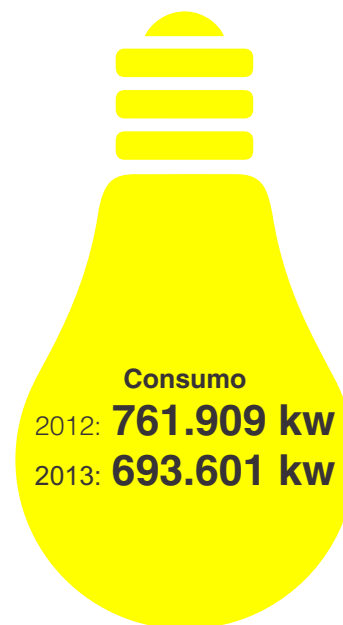


## Energia elétrica

Em todos os pontos de atendimento da Cooperativa Médica a energia elétrica é gerada exclusivamente por hidrelétricas e o fornecimento provém da rede pública.

Os colaboradores são os grandes responsáveis no controle do consumo de energia, participando ativamente das iniciativas propostas e cuidando quanto à utilização dos condicionadores de ar, impressoras, monitores e lâmpadas.

Com essas ações, foi possível reduzir o consumo de 2012 para 2013 e atingir a meta do Programa de Participação nos Resultados (PPR).





## 8. Anexos



## Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2013

## I. Balanço Patrimonial - Ativo

	2013	2012
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>55.489.156,14</b>	<b>44.051.761,43</b>
<b>Disponível</b>	<b>152.948,25</b>	<b>402.023,59</b>
<b>Realizável</b>	<b>55.336.207,89</b>	<b>43.649.737,84</b>
Aplicações	34.840.203,18	26.112.818,18
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas	12.277.630,01	15.534.605,74
Aplicações Não Vinculadas	22.562.573,17	10.578.212,44
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7.000.105,68	3.273.418,00
Contraprestação Pecuniária a Receber	7.000.105,68	3.273.418,00
Créditos de Operações Assist. à Saúde Não Relac.c/Planos	8.142.359,29	9.875.477,16
Créditos Tributários e Previdenciários	744.896,41	326.838,45
Bens e Títulos a Receber	4.531.548,41	4.013.402,46
Despesas Antecipadas	77.094,92	45.129,71
Conta-Corrente com Cooperados	-	2.653,88
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>51.768.758,57</b>	<b>42.890.694,90</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>20.944.589,89</b>	<b>16.465.946,56</b>
Títulos e Créditos a Receber	-	200.001,80
Depósitos Judiciais e Fiscais	20.802.392,16	16.109.041,15
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	142.197,73	156.903,61
<b>Investimentos</b>	<b>4.777.226,56</b>	<b>4.381.924,26</b>
Participações Societárias Avaliadas Pelo Método Equivalência Patrimonial	-	-
Outros Investimentos	4.777.226,56	4.381.924,26
<b>Imobilizado</b>	<b>24.976.942,68</b>	<b>20.985.884,30</b>
Imóveis de Uso Próprio	14.119.994,11	13.760.143,57
Imóveis - Não Hospitalares	14.119.994,11	13.760.143,57
Imobilizado de Uso Próprio	4.265.903,31	4.039.093,95
Hospitalares	514.285,14	435.098,43
Não Hospitalares	3.751.618,17	3.603.995,52
Imobilizações em Curso	6.523.682,80	3.107.658,84
Outras imobilizações	67.362,46	78.987,94
<b>Intangível</b>	<b>1.069.999,44</b>	<b>1.056.939,78</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>107.257.914,71</b>	<b>86.942.456,33</b>

## I. Balanço Patrimonial - Passivo

	2013	2012
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>36.274.825,86</b>	<b>30.940.474,72</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	18.214.271,37	15.870.565,11
Provisão de Contraprestações	1.280.697,07	1.375.994,50
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG	248.203,01	218.838,07
Provisão de Remissão	1.032.494,06	1.157.156,43
Provisão de Eventos a Liquidar SUS	836.420,75	818.645,59
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	7.059.345,58	6.819.089,67
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	9.037.807,97	6.856.835,35
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	68.599,60	65.223,46
Receita Antecipada de Contraprestações	68.599,60	65.223,46
Débitos Operações Assist. Saúde Não Relac. c/Pl. Saúde Operadora	4.991.613,25	3.440.584,41
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	5.623.772,70	4.541.277,03
Débitos Diversos	7.312.636,47	6.946.514,40
Conta-Corrente de Cooperados	63.932,47	76.310,31
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>26.719.390,05</b>	<b>24.997.670,67</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	1.569.317,13	1.588.508,79
Provisão Para Remissão	1.569.317,13	1.588.508,79
Provisões	24.905.584,96	21.104.478,76
Provisão Para Ações Judiciais	24.905.584,96	21.104.478,76
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	244.487,96	-
Débitos Diversos	-	2.304.683,12
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>44.263.698,80</b>	<b>31.004.310,94</b>
Capital Social	27.328.680,97	17.138.198,04
Reservas	11.883.057,58	10.343.118,18
Reserva de Reavaliação	2.348.853,13	2.392.428,01
Reservas de Sobras	9.534.204,45	7.950.690,17
Sobras ou Perdas Acumuladas	5.051.960,25	3.522.994,72
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>107.257.914,71</b>	<b>86.942.456,33</b>

## II. Demonstração do Resultado

Contas	2013	2012
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>234.839.653,26</b>	<b>177.054.567,23</b>
Receitas Com Operações de Assistência à Saúde	<b>237.505.447,85</b>	178.902.252,23
Contraprestações Líquidas	237.361.593,82	177.024.572,58
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	143.854,03	213.122,10
Receitas com Administração	-	1.664.557,55
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(2.665.794,59)	(1.847.685,00)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(178.089.993,24)</b>	<b>(139.273.199,24)</b>
Eventos Indenizáveis	(175.909.020,62)	(137.608.934,87)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(2.180.972,62)	(1.664.264,37)
<b>RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS ASSIST. À SAÚDE</b>	<b>56.749.660,02</b>	<b>37.781.367,99</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde	1.124.343,32	723.721,23
Receitas de Assistência à Saúde Não Rel. C/Pl.Saúde da Operadora	57.643.558,58	76.654.940,35
Receitas com Operações Assistência Médico-Hospitalar	57.643.558,58	75.635.460,35
Outras Receitas Operacionais	-	1.019.480,00
(-)Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(1.946.101,68)	(2.087.311,19)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(1.785.062,79)	(1.175.947,77)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.342.286,54)	(1.187.980,89)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(442.776,25)	12.033,12
Outras Desp.Oper.de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	(60.984.579,21)	(69.561.005,67)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>50.801.818,24</b>	<b>42.335.764,94</b>
Despesas de Comercialização	(3.058.737,87)	(2.609.995,32)
Despesas Administrativas	(43.903.470,11)	(40.063.169,57)
Resultado Financeiro Líquido	<b>1.642.072,89</b>	2.662.929,90
Receitas Financeiras	4.301.884,41	2.943.776,23
Despesas Financeiras	(2.659.811,52)	(280.846,33)
Resultado Patrimonial	<b>1.224.446,68</b>	1.356.659,97
Receitas Patrimoniais	1.249.348,32	1.374.735,05
Despesas Patrimoniais	(24.901,64)	(18.075,08)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>6.706.129,83</b>	<b>3.682.189,92</b>
Imposto de Renda	(328.657,44)	(300.708,71)
Contribuição Social	(866.645,03)	(126.490,55)
Participações Sobre o Resultado	(920.308,67)	(791.447,69)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>4.590.518,69</b>	<b>2.463.542,97</b>

## III. Demonstração de Sobras ou Perdas

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		TOTAIS
	PRINCIPAL	AUXILIAR	
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>109.687.092,08</b>	<b>125.152.561,18</b>	<b>234.839.653,26</b>
Receitas Com Operações de Assistência à Saúde	<b>110.640.161,41</b>	<b>126.865.286,44</b>	<b>237.505.447,85</b>
Contraprestações Líquidas	110.571.240,94	126.790.352,88	<b>237.361.593,82</b>
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assist. à Saúde	68.920,47	74.933,56	<b>143.854,03</b>
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da	(953.069,33)	(1.712.725,26)	<b>(2.665.794,59)</b>
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(80.402.291,54)</b>	<b>(97.687.701,70)</b>	<b>(178.089.993,24)</b>
Eventos Indenizáveis	(79.357.387,55)	(96.551.633,07)	<b>(175.909.020,62)</b>
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(1.044.903,99)	(1.136.068,63)	<b>(2.180.972,62)</b>
<b>RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS ASSIST. À SAÚDE</b>	<b>29.284.800,54</b>	<b>27.464.859,48</b>	<b>56.749.660,02</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde	-	1.124.343,32	1.124.343,32
Receitas de Assistência à Saúde Não Rel. C/Pl.Saúde da Operadora	30.843.915,29	26.799.643,29	57.643.558,58
Receitas com Operações Assistência Médico-Hospitalar	30.843.915,29	26.799.643,29	57.643.558,58
(-)Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(849.989,05)	(1.096.112,63)	(1.946.101,68)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(855.223,60)	(929.839,19)	(1.785.062,79)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(643.089,49)	(699.197,05)	(1.342.286,54)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(212.134,11)	(230.642,14)	(442.776,25)
Outras Desp.Oper.de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde	(34.157.023,25)	(26.827.555,96)	(60.984.579,21)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>24.266.479,93</b>	<b>26.535.338,31</b>	<b>50.801.818,24</b>
Despesas de Comercialização	(1.465.441,32)	(1.593.296,55)	(3.058.737,87)
Despesas Administrativas	(21.034.152,54)	(22.869.317,57)	(43.903.470,11)
Resultado Financeiro Líquido	<b>749.060,09</b>	<b>893.012,80</b>	1.642.072,89
Receitas Financeiras	2.061.032,83	2.240.851,58	4.301.884,41
Despesas Financeiras	(1.311.972,74)	(1.347.838,78)	(2.659.811,52)
Resultado Patrimonial	<b>845.387,28</b>	<b>379.059,40</b>	1.224.446,68
Receitas Patrimoniais	857.317,66	392.030,66	1.249.348,32
Despesas Patrimoniais	(11.930,38)	(12.971,26)	(24.901,64)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>3.361.333,44</b>	<b>3.344.796,39</b>	<b>6.706.129,83</b>
Imposto de Renda	-	(866.645,03)	(866.645,03)
Contribuição Social	-	(328.657,44)	(328.657,44)
Participações Sobre o Resultado	(440.919,89)	(479.388,78)	(920.308,67)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>2.920.413,55</b>	<b>1.670.105,14</b>	<b>4.590.518,69</b>

## IV. Demonstração do Resultado Abrangente

	ATO COOPERATIVO (INGRESSOS/DISPÊNDIOS)		ATO NÃO COOPERATIVO (RECEITAS/ DESPESAS)	TOTALIS
	PRINCIPAL	AUXILIAR		
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>2.920.413,55</b>	<b>1.670.105,14</b>	-	<b>4.590.518,69</b>
<b>(+-) RESULTADOS ABRANGENTES</b>	<b>3.023.069,10</b>	<b>3.286.822,56</b>	-	<b>6.309.891,66</b>
(+) Realização Reserva Reavaliação	20.876,73	22.698,15	-	<b>43.574,88</b>
(+) Reversão do FATES	3.002.192,37	3.264.124,41	-	<b>6.266.316,78</b>
(+) Reversão de Outras Reservas	-	-	-	-
<b>RESULTADO AJUSTADO</b>	<b>5.943.482,65</b>	<b>4.956.927,70</b>	-	<b>10.900.410,35</b>

**V. DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC**  
**Método Direto**

	2013	2012
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	241.439.811,27	168.156.506,78
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	153.471.663,90	113.725.292,09
(+) Outros Recebimentos Operacionais	63.055.100,36	74.824.024,46
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(216.366.561,58)	(191.166.159,41)
(-) Pagamento de Comissões	(1.290.934,33)	(1.058.628,53)
(-) Pagamento de Pessoal	(13.605.461,46)	(12.137.974,13)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(1.591.624,58)	(1.375.645,57)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(4.699.355,07)	(4.391.690,15)
(-) Pagamento de Tributos	(15.261.693,13)	(11.973.731,60)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(141.872,82)	(39.137,82)
(-) Pagamento de Aluguel	(783.769,32)	(746.296,97)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(1.849.149,49)	(1.792.444,05)
(-) Aplicações Financeiras	(160.033.425,58)	(110.018.135,76)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(41.608.709,61)	(19.450.623,63)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>734.018,56</b>	<b>2.555.355,71</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	57.010,00	101.167,37
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	161.762,29	257.913,00
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(145.510,00)	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(7.469.706,01)	(5.881.315,63)
(-) Pagamentos Relativos ao Ativo Intangível	(273.545,01)	(276.290,80)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(7.669.988,73)</b>	<b>(5.798.526,06)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
(+) Integralização de Capital	7.068.485,23	4.041.419,99
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	644.487,56	399.999,60
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos	(965,48)	-
(-) Participação nos Resultados	(761.554,61)	(645.603,80)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(263.557,87)	(491.898,48)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>6.686.894,83</b>	<b>3.303.917,31</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>(249.075,34)</b>	<b>60.746,96</b>
<b>CAIXA – Saldo Inicial</b>	<b>402.023,59</b>	<b>341.276,63</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>	<b>152.948,25</b>	<b>402.023,59</b>
<b>Ativos Livres no Início do Período (a)</b>	<b>10.980.236,03</b>	<b>13.412.478,50</b>
<b>Ativos Livres no Final do Período (a)</b>	<b>22.715.521,42</b>	<b>10.980.236,03</b>
<b>AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) DAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSOS LIVRES</b>	<b>11.735.285,39</b>	<b>(2.432.242,47)</b>



**DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA  
LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS**

	2013	2012
<b>Resultado Líquido</b>	<b>4.590.518,69</b>	<b>2.463.542,97</b>
(+) Depreciações e Amortizações	1.182.614,52	1.142.136,80
(+) Juros Sobre Capital	2.453.195,44	
(+) Juros Recebidos de Investimentos	(181.530,47)	(257.913,00)
(+) Despesas de Empréstimos e Financiamentos	965,48	-
(-) Receitas Patrimoniais	(375.534,12)	(364.739,98)
(-) Resultado na Alienação Imobilizado	(48.804,18)	40.747,98
<b>(=) Resultado Ajustado</b>	<b>7.621.425,36</b>	<b>3.023.774,77</b>
<b>Variação nas contas do Ativo e Passivo</b>	<b>(6.887.406,80)</b>	<b>(468.419,06)</b>
(+-) Variações nas Aplicações Financeiras	(8.727.385,00)	1.833.021,84
(+-) Variações Créditos de Operações c/Planos de Ass. Saúde	(3.726.687,68)	(1.728.882,05)
(+-) Variações Créditos de Operações Prestação de Serviços	1.733.117,87	(1.104.458,17)
(+-) Variações Créditos Tributários	(418.057,96)	171.294,07
(+-) Variações Títulos a Receber	(518.145,95)	(1.024.575,42)
(+-) Variações Despesas Antecipadas	(31.965,21)	37.116,66
(+-) Variações Conta Corrente Cooperados	2.653,88	29.005,35
(+-) Variações Créditos a Longo Prazo	(4.478.643,33)	(2.553.613,60)
(+-) Variações das Provisões de Remissões	(124.662,37)	(115.114,23)
(+-) Variações de Eventos a Liquidar SUS	17.775,16	249.914,26
(+-) Variações Provisões de Contraprestações não ganhas	29.364,94	(3.061,85)
(+-) Variações Eventos a Liquidar	240.255,91	(1.949.555,76)
(+-) Variações Provisões Técnicas - PEONA	2.180.972,62	1.664.264,37
(+-) Variações Outras Provisões Técnicas	-	(388.000,00)
(+-) Variações Débito Operações Assist. Saúde	3.376,14	(1.531.007,12)
(+-) Variações Outros Débitos Assist. Saúde Não Relac. c/Planos	1.551.028,84	2.975.903,67
(+-) Variações Impostos e Contribuições a Recolher	1.082.495,67	471.768,68
(+-) Variações Débitos Diversos	366.122,07	1.494.469,48
(+-) Variações Conta Corrente Cooperados	(12.377,84)	5.423,20
(+-) Variações das Provisões Técnicas	(19.191,66)	(98.007,87)
(+-) Variações das Provisões de Contingências	3.801.106,20	1.801.271,68
(+-) Variações nos Financiamentos e Empréstimos	244.487,96	-
(+-) Variações dos Débitos Diversos	(2.304.683,12)	(1.183.650,19)
(+-) Ajuste no Capital Devolvido	6.979,69	-
(+-) Recebimento de Empréstimos	(644.487,56)	(399.999,60)
(+-) Ajuste Variação dos Fornecedores de Imobilizado	2.693.822,64	403.369,01
(+-) IR Fonte s/juros ao Capital	(596.233,32)	(87.233,90)
(+-) Ajuste Participação Resultados	761.554,61	645.603,80
(+-) Ajuste S/Participação Resultado	-	(83.685,37)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>734.018,56</b>	<b>2.555.355,71</b>

**VI. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido/Patrimônio Social dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012**

	Capital/Patrimônio Social	Reservas de Lucros/Sobras/Retenções	Reservas de Reavaliação	Sobras ou Perdas Acumuladas	Total
<b>SALDO FINAL EM 31/12/2011</b>	<b>13.186.437,78</b>	<b>6.582.463,34</b>	<b>2.436.002,89</b>	<b>2.965.661,91</b>	<b>25.170.565,92</b>
Deliberações da AGO	-	2.384.103,70	-	(2.965.661,91)	<b>(581.558,21)</b>
Sobras Incorporadas no Capital				(581.558,21)	<b>(581.558,21)</b>
Sobras Incorporadas no FATES		2.384.103,70		(2.384.103,70)	-
Aumento de Capital	4.041.419,99				<b>4.041.419,99</b>
Redução do Capital	(89.659,73)				<b>(89.659,73)</b>
Reversão de Reservas		(5.286.442,81)		5.286.442,81	-
Ajuste de Exercícios Anteriores				-	-
Reserva de Reavaliação	-	-	(43.574,88)	43.574,88	-
Realização e Baixa			(43.574,88)	43.574,88	-
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício				2.463.542,97	<b>2.463.542,97</b>
Destinação do Resultado	-	4.270.565,94	-	(4.270.565,94)	-
Reserva Legal (10% s/Sobras Líquidas)		414.469,97		(414.469,97)	-
FATES (5% s/Sobras Líquidas)		207.234,98		(207.234,98)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)		3.648.860,99		(3.648.860,99)	-
<b>SALDO FINAL EM 31/12/2012</b>	<b>17.138.198,04</b>	<b>7.950.690,17</b>	<b>2.392.428,01</b>	<b>3.522.994,72</b>	<b>31.004.310,94</b>
Deliberações da AGO	-	2.001.303,95	-	(3.522.994,72)	<b>(1.521.690,77)</b>
Sobras Incorporadas no Capital				(1.521.690,77)	<b>(1.521.690,77)</b>
Sobras Incorporadas no FATES		2.001.303,95		(2.001.303,95)	-
Aumento de Capital	10.447.138,12				<b>10.447.138,12</b>
Redução do Capital	(256.655,19)				<b>(256.655,19)</b>
Reversão de Reservas		(6.266.316,78)		6.266.316,78	-
Reserva de Reavaliação			(43.574,88)	43.574,88	-
Realização			(43.574,88)	43.574,88	-
Crédito não Reclamado Incorporado FATES		77,01			<b>77,01</b>
Resultado Líquido do Exercício				4.590.518,69	<b>4.590.518,69</b>
Destinação do Resultado		5.848.450,10	-	(5.848.450,10)	-
Reserva Legal (10% s/Sobras Líquidas)		594.348,27		(594.348,27)	-
FATES (5% s/Sobras Líquidas)		297.174,13		(297.174,13)	-
FATES (Resultado Atos Cooperativos Auxiliares e Não Cooperativos)		4.956.927,70		(4.956.927,70)	-
<b>SALDO FINAL EM 31/12/2013</b>	<b>27.328.680,97</b>	<b>9.534.204,45</b>	<b>2.348.853,13</b>	<b>5.051.960,25</b>	<b>44.263.698,80</b>

## VII - Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da Riqueza	2013	%	2012	%
<b>a- Ingressos e Receitas</b>	<b>295.686.719,47</b>		<b>253.395.787,28</b>	
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	237.361.593,82		177.024.572,58	
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	58.767.901,90		76.359.181,58	
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-442.776,25		12.033,12	
<b>b- Variação das Provisões Técnicas</b>	<b>143.854,03</b>		<b>213.122,10</b>	
b.1) Provisão de remissão	143.854,03		213.122,10	
b.2) Outras	0,00		0,00	
<b>c- Receita Líquida Operacional</b>	<b>295.830.573,50</b>		<b>253.608.909,38</b>	
<b>d- Eventos, Dispendios e Despesas Operacionais</b>	<b>-146.070.795,74</b>		<b>-129.578.145,33</b>	
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	-133.754.704,95		-118.522.128,74	
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	-2.180.972,62		-1.664.264,37	
d.3) Outros dispendios / Despesas Operacionais	-10.135.118,17		-9.391.752,22	
<b>e- Insumos Adquiridos de Terceiros</b>	<b>-11.379.212,16</b>		<b>-7.841.276,24</b>	
e.1) Despesas de comercialização	0,00		0,00	
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00		0,00	
e.3) Despesas com serviços de terceiros	-3.761.648,97		-3.399.432,99	
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	-6.882.010,95		-4.142.921,84	
e.5) Provisão para Contingências Administrativas	-505.000,00		0,00	
e.6) Despesas Financeiras	-205.650,60		-280.846,33	
e.7) Despesas patrimoniais	0,00		0,00	
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	-24.901,64		-18.075,08	
<b>f- Valor Adicionado Bruto</b>	<b>138.380.565,60</b>		<b>116.189.487,81</b>	
<b>g- Depreciação, Amortização</b>	<b>-1.182.614,52</b>		<b>-1.142.136,80</b>	
<b>h- Valor Adicionado Líquido Produzido Pela Entidade</b>	<b>137.197.951,08</b>		<b>115.047.351,01</b>	
<b>i- Valor Adicionado Recebido / Cedido em Transferência</b>	<b>5.551.232,73</b>		<b>4.318.511,28</b>	
i.1) Receitas financeiras	4.301.884,41		2.943.776,23	
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00		0,00	
i.3) Outras	1.249.348,32		1.374.735,05	
<b>(l) Valor Adicionado Total a Distribuir (h + i)</b>	<b>142.749.183,81</b>		<b>119.365.862,29</b>	

(B) Distribuição da Riqueza	2013		2012	
<b>a- Remuneração do Trabalho</b>	<b>120.322.869,80</b>	<b>84,29%</b>	<b>103.221.174,70</b>	<b>86,47%</b>
<b>a.1) Cooperados</b>	<b>91.462.134,31</b>	<b>64,07%</b>	<b>78.851.685,80</b>	<b>66,06%</b>
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	87.122.045,65	61,03%	75.336.099,73	63,11%
a.1.2) Benefícios	4.340.088,66	3,04%	3.515.586,07	2,95%
<b>a.2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados</b>	<b>28.860.735,49</b>	<b>20,22%</b>	<b>24.369.488,90</b>	<b>20,42%</b>
a.2.1) Salários, 13 <sup>º</sup> , Férias, etc.	20.871.845,74	14,62%	17.042.548,86	14,28%
a.2.2) Benefícios	5.350.782,28	3,75%	4.953.160,18	4,15%
a.2.3) F.G.T.S	1.717.798,80	1,20%	1.582.332,17	1,33%
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	920.308,67	0,64%	791.447,69	0,66%
<b>b- Remuneração Governo-Impostos/Taxas/Contribuições</b>	<b>11.907.127,32</b>	<b>8,34%</b>	<b>10.015.643,11</b>	<b>8,39%</b>
b.1) Federais	<b>10.969.114,57</b>	<b>7,68%</b>	<b>9.186.465,32</b>	<b>7,70%</b>
b.1.1) Impostos, taxas e contribuições	5.228.188,39	3,66%	4.025.943,73	3,37%
b.1.2) Previdência Social	5.740.926,18	4,02%	5.160.521,59	4,32%
b.2) Estaduais	33.243,22	0,02%	31.392,00	0,03%
b.3) Municipais	904.769,53	0,63%	797.785,79	0,67%
<b>c- Contribuição para Sociedade</b>	<b>649.172,99</b>	<b>0,45%</b>	<b>542.936,81</b>	<b>0,45%</b>
<b>d- Remuneração de Capitais de Terceiros</b>	<b>781.343,73</b>	<b>0,55%</b>	<b>738.461,00</b>	<b>0,62%</b>
d.1) Juros	965,48	0,00%	0,00	0,00%
d.2) Aluguéis	780.378,25	0,55%	738.461,00	0,62%
d.3) Outras ( <i>royalties</i> , direitos autorais)	0,00	0,00%	0,00	0,00%
<b>e- Remuneração de capitais próprios</b>	<b>9.088.669,97</b>	<b>6,37%</b>	<b>4.847.646,67</b>	<b>4,06%</b>
e.1) Juros sobre Capital Próprio	2.453.195,44	1,72%	0,00	0,00%
e.2) Constituição de Reservas e Fundos	1.583.514,28	1,11%	1.324.651,95	1,11%
e.3) Sobras / Perdas Líquidas à Disposição da AGO	5.051.960,25	3,54%	3.522.994,72	2,95%
<b>(II) Total Distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>142.749.183,81</b>	<b>100,00%</b>	<b>119.365.862,29</b>	<b>100,00%</b>

## Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2013 e 2012.

### 1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 687 médicos associados, 279 serviços credenciados (Hospitais, Laboratórios e Clínicas), além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. Sua área de ação abrange os municípios de Anta Gorda, Arroio do Meio, Arroio dos Ratos, Arvorezinha, Barão do Triunfo, Barros Cassal, Bom Retiro do Sul, Boqueirão do Leão, Butiá, Candelária, Capitão, Canudos do Vale, Charqueadas, Colinas, Coqueiro Baixo, Cruzeiro do Sul, Doutor Ricardo, Encantado, Estrela, Fazenda Vilanova, Forquetinha, General Câmara, Gramado Xavier, Herveiras, Ilópolis, Imigrante, Itapuca, Marques de Souza, Mato Leitão, Minas do Leão, Muçum, Nova Bréscia, Pantano Grande, Passo do Sobrado, Paverama, Poço das Antas, Pouso Novo, Progresso, Putinga, Relvado, Rio Pardo, Roca Sales, Santa Cruz do Sul, Santa Clara do Sul, São Jerônimo, Sério, Sinimbu, Tabaí, Taquari, Teutônia, Travesseiro, Triunfo, Vale do Sol, Vale Verde, Venâncio Aires, Vera Cruz, Vespasiano Corrêa, Westfália e Lajeado, onde está localizada sua sede administrativa, todos do estado do Rio Grande do Sul.

### 2) PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Cooperativa atua na comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Preço Prestabelecido, Pós-estabelecido e por Custo Operacional a serem atendidos pelos médicos cooperados, rede própria, rede credenciada e no intercâmbio.

A Cooperativa atua também na comercialização de outros serviços, tais como: Saúde Ocupacional e Serviços de Remoção Terrestre.

### 3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram elaboradas segundo as normas contábeis brasileiras, observando as peculiaridades da Lei 5.764/71 (Lei das Cooperativas) da legislação comercial e tributária, assim como, à regulamentação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que padroniza o plano de contas para as Operadoras de Planos de Saúde, através da Resolução RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13 da ANS, e de acordo com a lei 11.638/07.

O Conselho Federal de Contabilidade editou a Norma Brasileira de Contabilidade 10.21, que estabelece normas de registros e apresentação das demonstrações financeiras das cooperativas operadoras de planos de saúde, de aplicação obrigatória a partir de janeiro de 2003, sendo que para cumprimento dessa norma, a cooperativa elaborou a Demonstração de Sobras e Perdas.

Trata-se de demonstrações financeiras individuais e encontram-se apresentadas em moeda corrente nacional – denominada de Real, tendo sido autorizada sua elaboração pelo presidente da Cooperativa em 10/02/2014.

### 4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

#### a) Regime de Escrituração

A Cooperativa adota o regime de competência para o registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento, considerando também que as mensalidades dos planos foram reconhecidas na forma de pró-rata dia.

#### b) Estoques

Os estoques para consumo foram avaliados pelo custo médio até a data do balanço.

#### c) Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos líquidos de IRRF auferidos até 31 de dezembro de 2013, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

**d) Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde**

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares contabilizadas na forma de pró-rata dia, nos termos da RN 206/09 da ANS e conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e a outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.

**e) Provisão para Perdas sobre Créditos**

Com base nas normas da ANS e em conformidade com RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13, foram calculadas provisões para perdas sobre créditos, considerando a totalidade do crédito por contrato nos casos de uma parcela vencida há mais de 60 dias de planos familiares e mais de 90 dias nos demais planos e outros créditos não relacionados com planos, cujo saldo em 31/12/2013 é de R\$ 2.660.374,27.

**f) Despesas Antecipadas**

As despesas e dispêndios antecipados foram registrados no Ativo Circulante e Não Circulante, sendo apropriados mensalmente, pelo regime de competência.

**g) Investimentos**

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição por não se tratar de investimentos em empresas coligadas ou controladas.

**h) Depreciação**

As depreciações foram calculadas pelo método linear sobre o valor depreciável dos bens, apurados com base em estimativa de vida útil limitado ao valor residual dos bens, de conformidade com a NBC TG 27, aprovado pela Resolução CFC 1.177/09.

**i) Ativo Imobilizado**

O ativo imobilizado é formado pelo custo de aquisição mais a correção monetária até 31/12/1995. A lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/96.

**j) Custo Atribuído**

Apesar de previsto na IT 10 do Conselho Federal de Contabilidade, a administração optou por não realizar trabalho técnico com o objetivo de atribuir novos valores aos bens que eventualmente se encontram com valores inferiores ao seu valor justo devido à pouca representatividade.

**k) Ativo Intangível**

No ativo intangível estão classificados os direitos de uso da marca “Anjos de Plantão”, dos sistemas corporativos e aplicativos contabilizados pelo custo de aquisição e amortização.

**l) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde**

As provisões técnicas foram calculadas até a data do fechamento do balanço em conformidade com a RN 209/09 de 22 de dezembro de 2009, da ANS.

**m) Eventos a Liquidar com Operações de Assistência à Saúde**

Foram registrados com base na data do conhecimento das faturas e notas fiscais dos prestadores de serviços efetivamente recebidas até 31/12/2013, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos, de conformidade com RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13.

**n) Empréstimos e Financiamentos**

São registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base.

**o) Imposto de Renda e Contribuição Social**

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, conforme mencionado na

nota explicativa nº 20.

#### **p) Direitos e Obrigações**

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos auferidos ou incorridos.

#### **q) Provisões**

As provisões constituídas foram baseadas no conceito estabelecido na NBC T 19.17, aprovada pela resolução 1.180/09 do CFC, que define provisão como sendo um passivo de prazo ou de valor incertos e também que passivo é uma obrigação presente da entidade, derivada de eventos já ocorridos, cuja liquidação se espera que resulte em saída de recursos da entidade capazes de gerar benefícios econômicos.

#### **r) Férias a Pagar**

Os direitos adquiridos relativos a férias e seus encargos sociais foram provisionados entre as obrigações sociais e trabalhistas, cujo montante é de R\$ 2.671.691,93.

#### **s) Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social - FATES**

Os gastos com assistência técnica, educacional e social realizados no exercício, no montante de R\$ 6.266.316,78, foram registrados como custos e dispêndios do exercício, sendo ao final do exercício revertido o mesmo montante do fundo de assistência técnica, educacional e social para a conta Sobras ou Perdas do exercício, de acordo com a NBC T 10.21 do Conselho Federal de Contabilidade.

#### **t) Prática adotada no registro das operações dos contratos Custo Operacional**

De acordo com o entendimento da assessoria Jurídica, Atuarial e Contábil da Federação RS, os atendimentos realizados por usuários de contratos de custo operacional não registrados na ANS não se classificam como operações de planos de saúde da Operadora, por terem estes, características distintas daqueles tratados na legislação de planos de saúde coletivas modalidade preço pós-estabelecido. Estes valores foram registrados no grupo 333 – Receita de Prestação de Serviços e no grupo 442 – Despesas com Prestação

de Serviços.

#### **u) Mudança prática contábil no registro das Contraprestações dos Planos de Saúde da Operadora**

Por força da RN 314/12 e alterações da RN 322/13 as contraprestações de planos passaram a ser registradas no início da cobertura dos planos no grupo 21111901 – Provisão de Prêmio/Contraprestação não ganha em substituição à forma anterior de Faturamento Antecipado, sendo que o registro no grupo 311 – Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos ocorre depois de transcorrido o período do compromisso de prestação dos serviços na forma de pró-rata dia.

#### **v) Prática Contábil no Registro das Operações com Intercâmbio Vendido**

A partir de janeiro de 2013 a Operadora não alterou a forma de contabilização das operações com intercâmbio relativo ao atendimento aos usuários de outras Operadoras em cumprimento ao que determina a RN 314/12 e alterações da RN 322/13 da ANS, por entender que a forma adotada até então, não altera o resultado econômico/financeiro da operadora, bem como as análises dos dados apresentados.

#### **w) Valor Recuperável dos Ativos**

Em consonância com a NBC TG 01 aprovada pela Resolução 1.292/10 do Conselho Federal de Contabilidade a Cooperativa não realizou trabalho para identificação de possíveis ativos recuperáveis, de modo que não efetuou qualquer ajuste para reconhecimento de perdas. No que se refere ao ativo imobilizado, destaca-se que em períodos anteriores foram realizadas reavaliações dos imóveis próprios e os mesmos foram depreciados pelas taxas permitidas pela Receita Federal do Brasil até dezembro de 2009 e a partir de janeiro de 2010 apuradas com base na estimativa de vida útil.

## DETALHAMENTO DE SALDOS E OUTRAS INFORMAÇÕES

## 5) DISPONÍVEL

## a) Caixa e Bancos

A Cooperativa possui registrado nas contas de Caixa e Bancos, conforme quadro abaixo:

CAIXA E BANCOS	2013	%	2012
Caixa Sede	4.320,56	2,82	16.109,63
Caixas Escritórios Regionais	4.456,87	2,91	10.689,23
Banrisul	46.100,61	30,14	157.327,64
Banco do Brasil	0,00	0,00	-1.982,08
Banco Itaú	3.009,51	1,97	17.187,77
Unicredi	9.851,42	6,44	3.657,73
Caixa Econômica Federal	1.056,65	0,69	4.330,24
Banco Itaú	1,96	0,00	2.626,73
Sicredi	84.150,67	55,02	192.076,70
<b>TOTAL</b>	<b>152.948,25</b>	<b>100,00</b>	<b>402.023,59</b>

## 6) APLICAÇÕES FINANCEIRAS

A Cooperativa possui aplicações financeiras vinculadas às provisões técnicas, conforme quadro abaixo:

Aplicações Financeiras	2013	%	2012
Banco do Brasil Fundo de Saúde	7.876.334,03	64,15	6.904.731,97
Unibanco Fundo de Saúde	2.977.789,72	24,25	2.792.219,39
Banco Itaú Fundo de Saúde	1.423.506,26	11,59	5.837.654,38
<b>TOTAL</b>	<b>12.277.630,01</b>	<b>100,00</b>	<b>15.534.605,74</b>

As aplicações não vinculadas às provisões técnicas estão distribuídas de acordo com o quadro abaixo:

Aplicações Financeiras	2013	%	2012
Banrisul	9.637.213,25	42,71	1.052.953,23
Banco Santander	1.319.996,41	5,85	3.214.422,62
Banco do Brasil	1.050.607,55	4,66	342.326,13
Unibanco	3.639.431,99	16,13	3.360.367,06
Sicredi	6.361.182,30	28,19	2.104.626,99
Unicred	554.141,67	2,46	503.516,41
<b>TOTAL</b>	<b>22.562.573,17</b>	<b>100,00</b>	<b>10.578.212,44</b>

## 7) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição dos “Créditos de Operações de Assistência à Saúde” está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos de Operações de Assistência a Saúde	2013	2012
Contraprestações Pecuniárias a Receber (a)	9.384.679,24	5.236.666,48
(-) Faturamento Antecipado (b)	0,00	-218.838,07
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos (c)	-2.384.573,56	-1.963.248,48
Créditos a Receber de Prest. Serv. de Assistência à Saúde (d)	3.441.210,03	4.395.863,37
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos (c)	-143.984,96	-173.217,15
Outros Créditos Não Relac. Com Planos (e)	4.845.134,22	5.652.830,94
<b>Total</b>	<b>15.142.464,97</b>	<b>12.930.057,09</b>

a) O saldo da conta “Contraprestação Pecuniária a Receber” refere-se a valores a receber de créditos com planos de saúde da Cooperativa.

b) O saldo da conta “Faturamento Antecipado” refere-se aos valores do faturamento gerado na forma de pró-rata dia, cujo período de cobertura dos planos se dará a partir de 01/01/2014, de acordo com RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13 da ANS em 2013 a mesma foi reclassificada para o Passivo circulante.

c) O saldo da conta “Provisão para Perdas sobre Créditos” refere-se aos valores calculados de acordo com RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13 da ANS. Considerando a totalidade do crédito por contrato no caso de existir títulos vencidos há mais de 60 dias de planos familiares e mais de 90 dias nos demais planos, bem como sobre outros créditos não relacionados com planos, cujo saldo em 31/12/2013 é de R\$ 2.528.558,52.

d) O saldo da conta “Créditos a Receber de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde” refere-se a valores de Unimed e contratos de Custo Operacional pessoa jurídica a receber.

e) O saldo da conta “Outros Créditos Não Relacionados Com Planos” refere-se a valores a faturar referente custo de intercâmbio de outras Unimed e custo de contratos por Custo Operacional não relacionados com planos de saúde da Cooperativa.



Distribuição dos saldos das contas a receber acima descritas:

Vencimento Financeiro	Créditos de Operações com Planos de Saúde (123)				Outros Créditos não Relacionados a Planos (124)
	Mensalidades/Faturas a Receber			Total	
	Planos Familiares Prestabelecionados	Planos Coletivos Prestabelecionados	Planos Coletivos Pós Estabelecionados		
A Vencer	0,00	615.362,04	4.872.432,35	5.487.794,39	7.831.763,76
Vencidos até 30 dias	648.202,25	514.190,25	121,67	1.162.514,17	265.571,70
Vencidos de 31 a 60 dias	357.000,48	112.526,07	0,00	469.526,55	52.358,19
Vencidos de 61 a 90 dias	85.943,17	13.769,89	0,00	99.713,06	9.456,84
Vencidos acima de 90 dias	1.275.920,63	889.210,44		2.165.131,07	127.193,76
<b>Sub-Total</b>	<b>2.367.066,53</b>	<b>2.145.058,69</b>	<b>4.872.554,02</b>	<b>9.384.679,24</b>	<b>8.286.344,25</b>
(-) PPSC	-1.407.938,92	-976.634,64	0,00	-2.384.573,56	-143.984,96
<b>Saldo</b>	<b>959.127,61</b>	<b>1.168.424,05</b>	<b>4.872.554,02</b>	<b>7.000.105,68</b>	<b>8.142.359,29</b>

## 8) TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

Os Créditos Tributários e Títulos e Créditos a Receber estão compostos conforme quadro abaixo:

Créditos Tributários /Bens e Créditos a Receber	2013	2012
Créditos Tributários (a)	744.896,41	326.838,45
Adiantamentos (b)	3.086.133,97	2.471.795,55
Outros Créditos A Receber (c)	953.980,28	838.739,84
Estoques/Almoxarifado (d)	623.249,91	783.999,46
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	-131.815,75	-81.132,39
<b>TOTAL</b>	<b>5.276.444,82</b>	<b>4.340.240,91</b>

a) Valores gerados com a retenção na fonte do Imposto de Renda, Pis, Cofins e ISS retidos sobre faturas, IRRF de aplicações financeiras, saldo negativo de CSLL e créditos previdenciários.

b) Valores adiantados para funcionários e fornecedores de serviços credenciados para posterior acerto de contas.

c) Valores referentes ao saldo a receber de títulos de contratos de saúde ocupacional, remoções, Uniair e outros créditos, conforme contratos.

d) Esta conta é representada pelos estoques de materiais e medicamentos de

consumo nos meios próprios e almoxarifado.

## 9) ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

Créditos a Receber de Longo Prazo (a)	2013	2012
Créditos a Receber de Longo Prazo	0,00	200.001,80
Outros Créditos de Longo Prazo	142.197,73	156.903,61
<b>Total dos Créditos</b>	<b>142.197,73</b>	<b>356.905,41</b>

a) Os créditos a receber estão representados por valores pagos a título de despesas antecipadas.

Depósitos Judiciais e Fiscais (b)	2013	2012
Depósitos Judiciais conforme demonstrado abaixo:		
Cofins Processo 920010800-8 (Unimed RS)	3.617.172,22	3.386.758,95
INSS Lei 84/96 Processo 199.71.00.011980-5	759.294,06	759.294,06
Cofins Processo 2001.71.11000509	10.384.511,57	8.205.816,84
Pis Processo 2001.71.00010800-2	2.371.967,68	1.784.889,63
Taxa Saúde Suplementar ANS	1.069.298,55	641.427,00
GRUs Ressarcimento SUS ANS	492.222,55	0,00
Depósitos ISS Diversos Municípios	360.060,44	139.416,52
Demais Processos	955.738,09	399.311,15
Impostos Incorporação Unimed Jacuí	792.127,00	792.127,00
<b>Total dos Depósitos Judiciais</b>	<b>20.802.392,16</b>	<b>16.109.041,15</b>

b) Os depósitos judiciais foram atualizados pela SELIC até dezembro/2013 com base em planilhas de controle.

## 10) INVESTIMENTOS

Participações	2012	Acréscimos	Baixas Amortização	2013
Ações CRT	38.972,84	-	-	38.972,84
Unimed RS	964.512,61	-	-	964.512,61
Unimed Participações	2.494.343,93	141.887,78	-	2.636.231,71
UNICRED	329.389,55	24.827,73	-	354.217,28
Unimed Central de Serviços Auxiliares	179.846,01	-	-	179.846,01
Central Operadora Nacional	329.074,62	197.138,60	-	526.213,22
Investimentos Incorporação Unimed Jacuí	5.731,87	-	-	5.731,87
Outros investimentos	40.052,83	31.448,19	-	71.501,02
<b>Total dos Investimentos</b>	<b>4.381.924,26</b>	<b>395.302,30</b>	<b>0,00</b>	<b>4.777.226,56</b>

## 11) IMOBILIZADO

O ativo imobilizado encontra-se reconhecido pelo custo corrigido até 31/12/1995, deduzido das depreciações calculadas pelo método linear. Em 2010 as taxas de depreciação foram adequadas com base na estimativa de vida útil e valor residual recuperável, de conformidade com o previsto na NBC TG 27, aprovada pela Resolução 1.177/09 do Conselho Federal de Contabilidade.

### a) Composição do Imobilizado

BENS	Taxa Anual Média Depreciação	VALOR DO IMOBILIZADO	DEPRECIÇÃO ACUMULADA	VALOR RESIDUAL 2013	VALOR RESIDUAL 2012
Terrenos	-	9.296.345,88	0,00	9.296.345,88	9.296.345,88
Prédios Próprios Administrativos	1,67%	3.084.797,66	-607.638,15	2.477.159,51	2.073.734,09
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	1,67%	3.001.027,50	-654.538,78	2.346.488,72	2.390.063,60
Instalações	10,00%	578.226,46	-363.102,11	215.124,35	251.780,74
Equipamentos de Informática	12,50%	3.435.031,45	-1.823.776,52	1.611.254,93	1.376.039,86
Móveis e Utensílios Hospitalares	9,40%	116.039,03	-100.268,76	15.770,27	22.613,07
Móveis e Utensílios	9,20%	2.986.221,77	-1.579.310,61	1.406.911,16	1.486.759,68
Veículos Ambulâncias	10,00%	760.862,61	-262.347,74	498.514,87	412.485,36
Veículos	20,00%	883.986,56	-365.658,83	518.327,73	489.415,24
Construções em Andamento	0,00%	6.523.682,80	0,00	6.523.682,80	3.107.658,84
Outras Imobilizações	10,00%	116.252,95	-48.890,49	67.362,46	78.987,94
<b>TOTAIS</b>		<b>30.782.474,67</b>	<b>-5.805.531,99</b>	<b>24.976.942,68</b>	<b>20.985.884,30</b>

### b) Movimentações do Imobilizado

BENS	Saldo em 31/12/2012	Aquisições	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2013
Terrenos	9.296.345,88	0,00	0,00	0,00	9.296.345,88
Prédios Próprios Administrativos	2.642.606,37	442.191,29	0,00	0,00	3.084.797,66
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	3.001.027,50	0,00	0,00	0,00	3.001.027,50
Instalações	575.308,45	18.461,50	-15.543,49	0,00	578.226,46
Equipamentos de Informática	2.926.396,64	622.102,25	-113.467,44	0,00	3.435.031,45
Móveis e Utensílios Hospitalares	124.429,68	0,00	-8.390,65	0,00	116.039,03
Móveis e Utensílios	2.880.272,21	140.329,18	-34.379,62	0,00	2.986.221,77
Veículos Ambulâncias	615.732,61	145.510,00	-380,00	0,00	760.862,61
Veículos	864.673,36	136.775,19	-117.461,99	0,00	883.986,56
Construções em Andamento	3.107.658,84	3.416.023,96	0,00	0,00	6.523.682,80
Outras Imobilizações	116.252,95	0,00	0,00	0,00	116.252,95
<b>TOTAIS</b>	<b>26.150.704,49</b>	<b>4.921.393,37</b>	<b>-289.623,19</b>	<b>0,00</b>	<b>30.782.474,67</b>

## c) Depreciações e amortizações do Imobilizado

BENS	Saldo em 31/12/2012	Depreciações	Baixas	Reclassificação	Saldo em 31/12/2013
Prédios Próprios Administrativos	-568.872,28	-38.765,87	0,00	0,00	-607.638,15
Reavaliação Patrimonial de Imóveis	-610.963,90	-43.574,88	0,00	0,00	-654.538,78
Instalações	-323.527,71	-51.265,85	11.691,45	0,00	-363.102,11
Equipamentos de Informática	-1.550.356,78	-377.852,14	104.432,40	0,00	-1.823.776,52
Móveis e Utensílios Hospitalares	-101.816,61	-6.035,25	7.583,10	0,00	-100.268,76
Móveis e Utensílios	-1.393.512,53	-225.847,10	40.049,02	0,00	-1.579.310,61
Veículos Ambulâncias	-203.247,25	-59.299,90	199,41	0,00	-262.347,74
Veículos	-375.258,12	-107.862,70	117.461,99	0,00	-365.658,83
Outras Imobilizações	-37.265,01	-11.625,48	0,00	0,00	-48.890,49
<b>TOTAIS</b>	<b>-5.164.820,19</b>	<b>-922.129,17</b>	<b>281.417,37</b>	<b>0,00</b>	<b>-5.805.531,99</b>

## 12) INTANGÍVEL

Informações do Intangível:

Composição do Intangível	Taxa Anual Média Amortização	VALOR DO INTANGÍVEL	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	VALOR RESIDUAL 2013	VALOR RESIDUAL 2012
Marca Anjos de Plantão	10,00%	286.000,00	-200.197,91	85.802,09	142.998,78
Sistemas de Informática	14,30%	1.861.658,12	-877.460,77	984.197,35	850.330,84
<b>TOTAIS</b>		<b>2.147.658,12</b>	<b>-1.077.658,68</b>	<b>1.069.999,44</b>	<b>993.329,62</b>

Movimentações do Intangível	Saldo em 31/12/2012	Aquisições	Baixas	Saldo em 31/12/2013
Marca Anjos de Plantão	286.000,00	0,00	0,00	286.000,00
Sistemas de Informática	1.588.113,11	273.545,01	0,00	1.861.658,12
<b>TOTAIS</b>	<b>1.874.113,11</b>	<b>273.545,01</b>	<b>0,00</b>	<b>2.147.658,12</b>

Amortizações do Intangível	Saldo em 31/12/2012	Amortizações	Baixas	Saldo em 31/12/2013
Marca Anjos de Plantão	-171.600,98	-28.596,93	0,00	-200.197,91
Sistemas de Informática	-645.572,35	-231.888,42	0,00	-877.460,77
<b>TOTAIS</b>	<b>-817.173,33</b>	<b>-260.485,35</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.077.658,68</b>

As amortizações dos gastos com Sistemas de Informática foram definidas com base no laudo técnico com estimativa de vida útil de uso tecnológico, considerando as manutenções e atualizações.

### 13) REAVALIAÇÃO DO ATIVO IMOBILIZADO

No ano de 2005 foi realizada a reavaliação dos bens imóveis da Cooperativa totalizando R\$ 3.080.551,30. A depreciação foi realizada de acordo com as taxas usuais incidentes sobre os valores reavaliados totalizando o valor de R\$ 43.574,88 no exercício de 2013, sendo que o saldo atual da Reserva de Reavaliação é de R\$ 2.348.853,13.

### 14) GARANTIAS FINANCEIRAS – RESOLUÇÃO ANS - RN 209/09

Em 22 de dezembro de 2009, foi publicada pela ANS a RN 209 que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

#### a) Patrimônio Mínimo Ajustado

O Patrimônio Mínimo Ajustado - PMA representa o valor mínimo do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social da OPS ajustado por efeitos econômicos na forma da regulamentação do disposto no inciso I do artigo 22, calculado a partir do fator “K” (4,76%), obtido na Tabela do Anexo I, por ser Cooperativa Médica classificada como SSP e ter região de comercialização considerada como “5”. Multiplicando este parâmetro pelo capital base de R\$ 6.264.411,13 - base julho/2013. O resultado indica Patrimônio Mínimo ajustado de R\$ 298.185,97, sendo que o Patrimônio Líquido Ajustado, de acordo com a IN 50/12 da ANS, é de R\$ 40.551.608,92, desta forma, permanecendo em nível superior ao exigido.

#### b) Margem de Solvência – RN 209 de 2009

A Margem de Solvência representa a capacidade financeira líquida da Operadora, segundo seu volume de riscos assumidos. Consiste em recursos complementares às Provisões Técnicas para fazer frente às oscilações dos negócios assumidos. Ela corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, na forma da regulamentação do disposto no inciso I do artigo 22, para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:

I - 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 (doze) meses: de 100% (cem por cento) das contraprestações líquidas na modalidade de preço preestabelecido, e de 50% (cinquenta por cento) das contraprestações

líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido; ou II – 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos trinta e seis meses da soma de: 100% (cem por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço preestabelecido e de 50% (cinquenta por cento) dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido.

A RN 313/12 reestabeleceu novo regramento (escalonamento), tomando por base o mínimo de 38% (trinta e oito por cento) do valor da margem de solvência calculada em 31 de dezembro de 2013 e tendo como prazo limite de adequação dezembro de 2022, observando escalonamento gradual.

A Margem de Solvência calculada pelo critério II, acima indicado, foi no montante de R\$ 44.015.961,46, que frente ao Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 40.551.608,92, corresponde a aproximadamente 92%, permanecendo em nível superior ao exigido até o final deste exercício.

#### c) Provisão Para Eventos Ocorridos e Não Avisados

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA é uma provisão, estimada atuarialmente, por Nota Técnica Atuarial da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados aprovada junto à ANS para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela operadora, o escalonamento estabelecido pela ANS indica sua constituição integral em 31 de dezembro de 2013. A Operadora possui a integralidade desta provisão, cujo valor é de R\$ 9.037.807,97.

#### d) Provisão Para Remissão

A cobertura de Remissão prevê a manutenção da cobertura de assistência à saúde, com isenção de pagamento das contraprestações, durante um período de cinco anos, para maioria dos casos, para os dependentes de um contrato de saúde, no caso de ocorrência de morte do beneficiário titular. Estes dependentes continuam no plano, entretanto estão remidos da mensalidade pelo prazo estipulado em contrato (em média cinco anos).

A operadora possui Nota Técnica Atuarial da Provisão de Remissão aprovada junto à ANS. O valor constituído é de R\$ 2.601.811,19

representa o montante dos compromissos futuros de assistência médico hospitalar. Deste montante, R\$ 1.032.494,06 são para riscos iminentes (Passivo Circulante) e R\$ 1.569.317,13 para riscos em longo prazo (Passivo Não Circulante). Estes valores estão adequados aos riscos assumidos pela Operadora para esse benefício.

#### e) Provisão de Eventos a Liquidar

A Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar (PESL) corresponde aos eventos já ocorridos e avisados, mas ainda não indenizados aos prestadores. A RN 227/10, faculta, para esta Provisão, a vinculação dos ativos garantidores para a parcela referente aos eventos/sinistros que tenham sido avisados nos últimos 30 (trinta) dias, por ser uma Operadora com mais de 100.000 (cem mil) beneficiários.

Os critérios determinados para apuração desta provisão são:

I - o registro contábil deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão ou da análise preliminar das despesas médicas; e

II - a identificação da ocorrência da despesa médica será entendida como qualquer tipo de comunicação estabelecida entre o prestador ou beneficiário e a própria operadora, ou terceiro que preste serviço de intermediação de recebimento de contas médicas à operadora.

Na data de 31 de dezembro de 2013, a Provisão de Eventos/Sinistros a liquidar avisados correspondia a R\$ 7.895.766,33, sendo R\$ 7.077.120,74 para eventos reconhecidos até 30 dias e R\$ 818.645,59 para os eventos há mais de 30 dias.

#### f) Ativos Garantidores

Ativos Garantidores são disponibilidades, títulos, valores mobiliários e/ou imóveis registrados no ativo (balanço patrimonial) da Operadora, com o objetivo de lastrear o total das provisões técnicas, ou seja, todas as operadoras deverão ter ativos garantidores para lastrear as provisões técnicas exigidas, observando o item anterior, relativo à faculdade de vinculação da parcela da provisão de Sinistros/Eventos a Liquidar com avisados nos últimos 30 (trinta) dias, visto tratar-se de Operadora com mais de 100.000 (cem mil) beneficiários.

Nos termos da RN nº 159/07 e 227/10 da ANS, a cooperativa constituiu garantias financeiras no montante de R\$ 34.993.151,43 na data do encerramento do balanço, sendo R\$ 12.277.630,01 de Ativo Garantidor Vinculado, conforme tabela:

Valor (R\$)	Instituição
1.423.506,26	Itaú
2.977.789,72	Unibanco
7.876.334,03	Banco do Brasil

A operadora tem registrado como depósitos judiciais referentes a eventos/sinistros o montante de R\$ 216.936,85, que, de acordo com a RN 227, podem ser deduzidos da necessidade de ativos garantidores.

O montante dos ativos garantidores vinculados é maior do que o valor exigido pela ANS, frente às provisões técnicas determinadas nos itens anteriores.

### 15) EVENTOS A LIQUIDAR DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

a) Composição dos Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde e Débitos de Operações de Assistência à Saúde.

Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	2013	2012
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	836.420,75	818.645,59
Honorários Médicos - Cooperados	2.636.138,49	2.149.171,66
Hospitais, Laboratórios e Clínicas - Credenciados	4.423.207,09	4.669.918,01
<b>Total</b>	<b>7.895.766,33</b>	<b>7.637.735,26</b>
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>		
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	4.991.613,25	3.505.807,87
<b>Total</b>	<b>4.991.613,25</b>	<b>3.505.807,87</b>
<b>Total Geral</b>	<b>12.887.379,58</b>	<b>11.143.543,13</b>

b) Distribuição dos EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, em 01/11/2013, sendo divulgados nesta nota explicativa os quadros da segregação da totalidade dos eventos indenizáveis.

## EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES

EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR  
(Preenchimento com valores líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações)

Cobertura Assistencial com Preço Prees tabelado - Carteira de Planos Individuais/Familiares antes da Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111101

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	2.300.770,96	1.056.036,97	45.365,27	1.161.872,00	1.394.406,15	11.530,73	5.969.982,02
Rede Contratada	44.382,54	1.389.735,61	846.380,53	3.329.550,98	757.414,60	0,00	6.367.464,26
Reembolso	3.217,57	40.094,82	1.276,01	77.414,39	122.242,80	549,56	244.795,15
Intercâmbio Eventual	314.138,80	1.354.027,91	51.542,61	2.996.824,90	264.885,18	0,00	4.981.419,40
<b>TOTAL</b>	<b>2.662.509,81</b>	<b>3.839.895,31</b>	<b>944.564,42</b>	<b>7.565.662,27</b>	<b>2.538.948,73</b>	<b>12.080,29</b>	<b>17.563.660,83</b>

Cobertura Assistencial com Preço Prees tabelado - Carteira de Planos Individuais/Familiares pós Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111102

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	8.801.455,53	4.034.502,12	484.221,95	4.892.839,76	4.572.715,75	24.387,39	22.810.122,50
Rede Contratada	161.726,55	5.114.683,27	5.193.955,68	9.583.936,43	2.667.445,37	0,00	22.721.747,30
Reembolso	7.443,58	160.246,96	7.925,99	273.879,49	525.545,78	50.073,87	1.025.115,67
Intercâmbio Eventual	465.883,65	2.475.119,61	91.754,63	4.921.521,60	280.988,08	0,00	8.235.267,57
<b>TOTAL</b>	<b>9.436.509,31</b>	<b>11.784.551,96</b>	<b>5.777.858,25</b>	<b>19.672.177,28</b>	<b>8.046.694,98</b>	<b>74.461,26</b>	<b>54.792.253,04</b>

Cobertura Assistencial com Preço Prees tabelado - Planos Coletivos por Adesão Pós Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111104

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	1.395.380,95	736.695,54	60.744,59	1.063.035,47	647.520,17	0,00	3.903.376,72
Rede Contratada	36.005,81	606.268,67	706.013,66	3.011.082,86	453.427,19	0,00	4.812.798,19
Reembolso	314,66	20.845,00	0,00	2.681,51	44.942,91	0,00	68.784,08
Intercâmbio Eventual	41.514,60	121.114,26	9.451,43	509.026,43	44.998,02	0,00	726.104,74
<b>TOTAL</b>	<b>1.473.216,02</b>	<b>1.484.923,47</b>	<b>776.209,68</b>	<b>4.585.826,27</b>	<b>1.190.888,29</b>	<b>0,00</b>	<b>9.511.063,73</b>

Cobertura Assistencial com Preço Prees tabelado - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111105

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	1.752.910,86	834.710,95	36.716,46	714.214,66	878.081,63	0,00	4.216.634,54
Rede Contratada	32.023,32	1.048.798,42	197.996,31	1.109.433,65	845.499,46	0,00	3.233.751,16
Reembolso	2.612,78	14.946,54	0,00	47.865,80	14.519,91	0,00	79.945,03
Intercâmbio Eventual	299.905,20	745.934,09	25.034,67	671.121,13	155.226,53	0,00	1.897.221,60
<b>TOTAL</b>	<b>2.087.452,16</b>	<b>2.644.390,00</b>	<b>259.747,44</b>	<b>2.542.635,24</b>	<b>1.893.327,49</b>	<b>0,00</b>	<b>9.427.552,33</b>

Cobertura Assistencial com Preço Prees tabelado - Planos Coletivos Empresariais pós Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111106

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	9.307.688,35	3.108.854,13	81.179,32	3.352.856,37	2.805.783,90	3.814,87	18.660.176,94
Rede Contratada	211.731,31	3.768.825,45	1.537.813,78	5.678.750,68	2.001.787,23	0,00	13.198.908,45
Reembolso	67.329,66	117.868,80	1.149,80	139.356,43	258.729,15	1.020,30	585.454,14
Intercâmbio Eventual	1.912.937,05	4.777.602,75	169.944,68	5.148.631,16	1.006.212,15	0,00	13.015.327,83
<b>TOTAL</b>	<b>11.499.686,37</b>	<b>11.773.151,17</b>	<b>1.790.087,58</b>	<b>14.319.594,64</b>	<b>6.072.512,43</b>	<b>4.835,17</b>	<b>45.459.867,36</b>

Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido - Planos Coletivos Empresariais pós Lei

O total geral faz cruzamento com o s omatório das seguintes contas: 41111206

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	1.715.977,33	533.429,70	11.534,71	672.133,91	759.136,90	0,00	3.692.212,55
Rede Contratada	111.993,96	1.461.330,02	313.068,98	1.458.677,80	604.550,36	0,00	3.949.621,12
Reembolso	78.028,17	65.092,54	118.695,65	296.839,30	345.291,17	5.051,81	908.998,64
Intercâmbio Eventual	4.420.836,85	9.219.001,80	362.530,84	11.793.777,89	4.789.868,44	0,00	30.586.015,86
<b>TOTAL</b>	<b>6.326.836,35</b>	<b>11.278.854,06</b>	<b>805.830,18</b>	<b>14.221.428,90</b>	<b>6.498.846,87</b>	<b>5.051,81</b>	<b>39.136.848,17</b>

## 16) TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Valores das obrigações tributárias a recolher e obrigações geradas com a retenção na fonte:

Tributos e contribuições a recolher	2013	2012
Tributos e Contribuições (a)	962.081,14	929.655,04
Retenções de Impostos e Contribuições (b)	4.661.691,56	3.611.621,99
<b>Total</b>	<b>5.623.772,70</b>	<b>4.541.277,03</b>

a) Valores a pagar relativos ao PIS sobre faturamento, ISSQN sobre faturamento, INSS e FGTS sobre folha de funcionários e INSS sobre contribuição individual dos cooperados.

b) Valores a pagar relativos à retenção na fonte de IRRF sobre folha de funcionários, IRRF de terceiros (cooperados, prestadores, fornecedores, autônomos), retenção de COFINS/PIS/CSLL – Lei 10.833 e INSS cessão de mão-de-obra.

## 17) FORNECEDORES E OUTRAS CONTAS A PAGAR

Contas	2013	2012
Fornecedores de Bens	2.304.683,12	2.693.822,64
Fornecedores de Serviços	1.324.104,20	1.013.680,86
<b>Total Fornecedores de Curto Prazo</b>	<b>3.628.787,32</b>	<b>3.707.503,50</b>
Salários a Pagar	0,00	0,00
Férias a Pagar	2.671.691,93	2.383.626,39
Participações	1.012.157,22	855.384,51
Outras Contas a Pagar	0,00	0,00
<b>Total de Outras Contas a Pagar</b>	<b>3.683.849,15</b>	<b>3.239.010,90</b>
<b>Empréstimos/Fornecedores de Bens Longo Prazo</b>	<b>244.487,96</b>	<b>2.304.683,12</b>
<b>Total Fornecedores e Outras Contas a Pagar</b>	<b>7.557.124,43</b>	<b>9.251.197,52</b>

A conta de fornecedores representa as dívidas da entidade com terceiros referentes a aquisições de materiais e de serviços e aquisição de bens de imobilizado, conforme registro de compra e venda, reconhecido pelo custo efetivo de aquisição.

## 18) PROVISÕES E CONTINGÊNCIAS PASSIVAS

Segue quadro resumo das contas e saldos:

Provisões	2013	2012
Provisão Para Remissão	1.032.494,06	1.157.156,43
Provisão Para Eventos Ocorridos e não Avisados - PEONA	9.037.807,97	6.856.835,35
Outras Provisões	0,00	0,00
<b>Total de provisões do Passivo Circulante</b>	<b>10.070.302,03</b>	<b>8.013.991,78</b>
Provisão Para Remissão	1.569.317,13	1.588.508,79
Provisões Para Contingências Tributárias	22.959.024,96	19.662.918,76
Provisões Para Contingências e Outros	1.946.560,00	1.441.560,00
<b>Total de provisões do Passivo Não Circulante</b>	<b>26.474.902,09</b>	<b>22.692.987,55</b>

### a) Provisões Para Ressarcimento ao SUS

Os valores se referem às ABIS recebidas da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a partir de 2011 foram reclassificadas no Ativo Circulante, ver nota explicativa nº 15 – letra a, conforme determina a RN nº 247 de 25/02/11 e a RN nº 290/12 da ANS.

### b) Contingências Tributárias

#### b.1) PIS E COFINS

Os valores relativos à COFINS no período de 1992 até setembro de 1999 foram provisionados e depositados judicialmente, com base na receita de Pré-Pagamento dos atos auxiliares e estão sendo discutidos judicialmente, conforme processo nº 92.0010800-8.

Os valores do PIS e COFINS no período de nov/1999 à nov/2001 foram recolhidos de conformidade com a MP nº 1.858/99; exceto sobre os atos cooperativos principais, que foram deduzidos os repasses aos cooperados, conforme orientação da Assessoria Jurídica, sendo os valores referentes às deduções, provisionados e depositados judicialmente. A partir de dez de 2001 até maio de 2009 estas contribuições foram recolhidas, sendo que, em junho de 2009 em diante os valores relativos aos atos cooperativos principais passaram a ser depositados judicialmente, amparados pelos processos nº 001.08004720014047-100 e nº 000.05095220014047-111, respectivamente e provisionados. A partir de nov/2013 a Cofins sobre o Ato cooperativo principal não foi mais depositada e nem provisionada, conforme julgamento favorável do processo.

#### b.2) INSS LC 84/96

O INSS exigido através da Lei Complementar nº 84/96, devido no período de maio de 1996 até janeiro de 2000, parte foi recolhido judicialmente no valor de R\$ 759.294,06, sendo constituída provisão no montante total de R\$ 3.860.341,36, atualizados pela taxa Selic.

#### b.3) ISS

##### ISS - Autuação da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul, em 07 de novembro de 2005, uma “Notificação de inscrição em dívida ativa nº 3745/2005 – Auto de Infração” referente à cobrança de Imposto Sobre Serviços sobre a receita dos contratos de planos de saúde Pessoa Jurídica e Física, relativo ao período de maio de 1997 a abril de 2002, num montante de R\$ 4.146.192,09. De acordo com os trâmites da ação, a Unimed tem desfecho favorável nestes processos.

##### ISS - Notificação da Prefeitura Municipal de Candelária

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Candelária, em 19 de maio de 2006, uma “Notificação de solicitação de documentos nº 006/2006”, referente à cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de planos de saúde Pessoa Jurídica e Física, dos exercícios de 2002 a 2004, sendo que, a Unimed constituiu provisão no valor de R\$ 50.000,00 a qual consideramos ser suficiente para cobertura dos valores devidos, de acordo com cálculos efetuados pelo Centro de Informações e parecer do assessor jurídico.

##### ISS - Notificação da Prefeitura Municipal de Triunfo

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Triunfo, em junho de 2010, “Auto de Infração e Notificação de Lançamento Fiscal nº 002/2010” e em setembro de 2010 “Auto de Infração e Notificação de Lançamento Fiscal nº 016/2010” referente à cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de planos de saúde Pessoa Jurídica e Física, do período de outubro de 2006 a agosto de 2010, totalizando o valor de R\$ 87.543,34 sendo que, a Unimed não constituiu provisão, pois considera ser suficiente o valor recolhido neste período conforme parecer da assessoria jurídica. Os dois autos de infração estão com recurso de processos na esfera administrativa.

##### ISS - Notificação da Prefeitura Municipal de Estrela

A Unimed recebeu da Prefeitura Municipal de Estrela, em outubro de 2010, “Auto de Infração nº 2545/2010 e 4795/2010 referentes à

cobrança de Imposto Sobre Serviços, relativo às receitas dos contratos de planos de saúde Pessoa Jurídica e Física, do período de junho de 2005 a maio de 2010, totalizando o valor de R\$ 519.191,05 sendo que, a Unimed não constituiu provisão, pois considera ser suficiente o valor recolhido neste período conforme parecer da assessoria jurídica. Os dois autos de infração estão com defesa em processos sob esfera administrativa.

#### ISS – Ações Judiciais

A Unimed ajuizou ação declaratória contra diversos municípios questionando a obrigatoriedade de recolher o Imposto Sobre Serviços – ISS para os municípios, visto que o município sede da contribuinte é o município de Lajeado. Os processos ajuizados são: nº 047/1.12.0003130-0 município de Estrela; nº 159/1.12.0002613-0 município de Teutônia; nº 044.1.120003103-4 município de Encantado; nº 077/1.12.0004451-4 município de Venâncio Aires e nº 026/1.06.0001584-6 município de São Jerônimo. Os valores correspondentes estão sendo depositados em conta judicial.

#### c) Contingências Cíveis e Trabalhistas

As contingências comerciais e legais que reconhecemos existir nesta data estão com defesa nos autos, sendo acompanhadas pela assessoria jurídica, existindo demandas de pleitos por interpretações contratuais, sendo que, maior parte destas ações são com antecipação de tutela, cujo ônus já é reconhecido no resultado da Cooperativa em custo assistencial ou em redução de mensalidades e outras como danos morais, as quais existe uma provisão constituída no valor de R\$ 1.946.560,00. Todos os processos estão registrados em relatório específico, com os dados necessários para sua identificação.

De acordo com os mesmos foi diagnosticado pela assessoria jurídica o montante de R\$ 1.105.102,13 como perda remota, R\$ 3.224.018,35 como perda possível e R\$ 3.486.446,84 como perda provável, sendo que, a maioria dos processos que questionam a cobertura contratual, a Unimed já concedeu o valor, prestando o serviço assistencial, conforme determina a antecipação de tutela.

#### d) Taxa de Saúde Suplementar - ANS

O valor referente à Taxa de Saúde Suplementar instituída pela ANS através da RDC nº 10 de 10/03/2000 foi provisionado contabilmente até o segundo trimestre de 2005, totalizando o valor em R\$ 878.136,50, saldo contábil de 31 de dezembro de 2013. A partir do terceiro trimestre de 2005 até o primeiro trimestre de 2010 a Unimed recolheu o valor.

Em março de 2010 foi movida ação declaratória ordinária solicitando a suspensão da cobrança. A partir de então foram efetuados os pagamentos por meio de depósito judicial e a correspondente provisão dos valores apurados.

#### e) Ressarcimento ao SUS

Todas ABIs são analisadas pela assessoria jurídica, que tem procedido com as impugnações cabíveis. O valor contabilizado está de acordo com a Consulta de Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar de Ressarcimento ao SUS, apresentado no site da Agência Nacional de Saúde Suplementar no montante de R\$ 836.420,75.

Em 2012 foi movida uma ação de inconstitucionalidade quanto à obrigatoriedade de ressarcimento ao SUS, de acordo com o processo nº 500.8565-912012.404.7114, as GRUs emitidas estão sendo depositadas judicialmente na conta VJ e JEC Criminal de Lajeado nº 2751.005.2881-9.

#### f) Desembolsos Futuros das Contingências

Não é possível informar com suficiente segurança o prazo para desembolso financeiro das contingências tributárias e cíveis.

### 19) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

#### 19.1) CAPITAL SOCIAL

O Capital Social integralizado está representado pela participação de 690 cooperados, sendo que o valor da quota parte é de R\$ 1,00.

Abaixo demonstramos a composição do capital social na data do balanço:

	Ano 2013	Ano 2012
Capital Social	27.328.680,97	17.138.198,04
Capital Social Subscrito	31.973.800,97	21.696.438,04
Capital Social A Integralizar	-4.645.120,00	-4.558.240,00

## 19.2) RESERVAS

As reservas regulamentadas por lei e estatuto da Cooperativa estão assim compostas na data do balanço:

Contas	2013	2012
Fundo de Reserva ou Reserva Legal (a)	3.494.903,99	2.900.555,72
FATES (b)	6.039.300,46	5.050.134,45
Reserva de Reavaliação (c)	2.348.853,13	2.392.428,01
<b>Totais</b>	<b>11.883.057,58</b>	<b>10.343.118,18</b>

### a) Fundo de Reserva

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da Cooperativa. É constituído por, no mínimo, 10% (dez por cento) das sobras apuradas no balanço anual.

### b) FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social

Tem a finalidade de prestar amparo aos cooperados e seus familiares bem como aos funcionários da Cooperativa, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados. É constituído por, no mínimo 5% (cinco por cento) das sobras apuradas no balanço anual e pelo resultado das operações com não associados.

### c) Reserva de Reavaliação

Foi constituída em 2005 com o resultado da reavaliação patrimonial do ativo imobilizado e é destinada para garantir o equilíbrio patrimonial da sociedade, sendo realizada através da depreciação dos bens reavaliados.

## 20) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

PROVISÃO IRPJ	2013	2012
(=) Lucro Antes do IRPJ e CSLL	5.785.821,16	2.890.742,23
(+) Adições /Exclusões Permanentes	417.021,68	610.422,68
(+) Adições/Exclusões Temporárias	367.755,25	-538.795,18
(-/+ ) Exclusão/Adição relativa ao ato cooperativo (a)	-2.920.413,55	-1.631.596,33
<b>Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal</b>	<b>3.650.184,54</b>	<b>1.330.773,40</b>
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0,00	0,00
<b>Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal</b>	<b>3.650.184,54</b>	<b>1.330.773,40</b>
IRPJ – 15% +(10% o que for superior a R\$ 240.000)	866.645,03	300.708,71

PROVISÃO CSLL	2013	2012
(=) Lucro Antes do IRPJ e CSLL	5.785.821,16	2.890.742,23
(+) Adições/Exclusões Permanentes	418.586,50	685.099,87
(+) Adições/Exclusões Temporárias	367.755,25	-538.795,18
(-/+ ) Exclusão/Adição relativa ao ato cooperativo (a)	-2.920.413,55	-1.631.596,33
<b>Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal</b>	<b>3.651.749,36</b>	<b>1.405.450,59</b>
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0,00	0,00
<b>Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal</b>	<b>3.651.749,36</b>	<b>1.405.450,59</b>
CSLL – 9%	328.657,44	126.490,55

a) Os critérios para apuração de atos cooperativos estão descritos no item (b) desta Nota Explicativa.

A Cooperativa não possui Ativo Fiscal Diferido em 31 de dezembro de 2013.

b) Apuração de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos

b.1) Atos Cooperativos

Os atos cooperativos principais referem-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed. Os atos cooperativos auxiliares referem-se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado e os atos não cooperativos referem-se às operações com médicos não cooperados.

A Cooperativa, para fins de apuração de IRPJ e CSLL, considera os atos cooperativos auxiliares como atos não cooperativos.

A apuração do resultado dos atos cooperativos e não cooperativos, visa atender o artigo nº 87 da Lei nº 5.764/71 e legislação tributária, onde os resultados dos atos auxiliares e não cooperativos serão levados para a conta do FATES, permitindo ainda a apuração da Contribuição Social e Imposto de Renda.



b.2) Critérios de Proporcionalidade e Segregação dos atos Cooperativos e Não cooperativos

Sobre a Receita de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos atos cooperativos e não cooperativos sobre os Eventos Indenizáveis Líquidos, sendo o resultado desta equação aplicado às Receitas de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar.

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos atos cooperativos e não cooperativos sobre a totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado às Despesas e Custos Indiretos.

Algumas receitas e despesas foram apuradas adotando-se critérios diferenciados. Destacamos as receitas e despesas com meios próprios que foram diretamente alocadas como ato cooperativo.

O Demonstrativo do Resultado Tributável encontra-se nas Demonstrações Financeiras (Demonstração de Sobras ou Perdas).

## 21) DESTINAÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO

Formação e Destinação do Resultado do Exercício

Formação e Destinação do Resultado Do Exercício	31/12/2013	31/12/2012
<b>RESULTADO LÍQUIDO DOS EXERCÍCIOS</b>	<b>4.590.518,69</b>	<b>2.463.542,97</b>
- Resultado dos Atos Cooperativos Principais - ACP	2.920.413,55	1.631.596,33
- Resultado dos Atos Cooperativos Auxiliares - ACA	1.670.105,14	831.946,64
<b>AJUSTE DE EXERCÍCIOS ANTERIORES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
- Ajuste Exercícios Anteriores - ACP	0,00	0,00
- Ajuste Exercícios Anteriores - ACA	0,00	0,00
<b>RESULTADO DA REVERSÃO DA RESERVA DE REAVALIAÇÃO</b>	<b>43.574,88</b>	<b>43.574,88</b>
- Reversão da Reserva de Reavaliação - Despesas ACP	20.876,73	20.545,56
- Reversão da Reserva de Reavaliação - Despesas ACA	22.698,15	23.029,32
<b>RESULTADO DA REVERSÃO DE DESP. COBERTAS PELO FATES</b>	<b>6.266.316,78</b>	<b>5.286.442,81</b>
- Reversão de Despesas Cobertas pelo FATES - ACP	3.002.192,37	2.492.557,78
- Reversão de Despesas Cobertas pelo FATES - ACA	3.264.124,41	2.793.885,03
<b>(=) RESULTADO LÍQUIDO AJUSTADO</b>	<b>10.900.410,35</b>	<b>7.793.560,66</b>
- Resultado Líquido Ajustado ACP	5.943.482,65	4.144.699,67
- Resultado Líquido Ajustado ACA	4.956.927,70	3.648.860,99

<b>DESTINAÇÕES ESTATUTÁRIAS</b>	<b>-5.848.450,10</b>	<b>-4.270.565,94</b>
(-) Fundo de Reserva (10%) ACP	-594.348,27	-414.469,97
(-) FATES (5%) ACP	-297.174,13	-207.234,98
(-) Resultado do ACA Transferido p/FATES	-4.956.927,70	-3.648.860,99
<b>SOBRAS À DISPOSIÇÃO AGO</b>	<b>5.051.960,25</b>	<b>3.522.994,72</b>

## 22) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Caracteriza-se como instrumento financeiro, qualquer contrato que dá origem a um ativo financeiro em uma entidade e a um passivo financeiro ou instrumento de patrimônio em outra entidade.

Risco de Crédito ou de Concentração:

Os instrumentos financeiros que potencialmente poderiam sujeitar a Cooperativa a risco de crédito ou de concentração referem-se a saldo em bancos conta corrente e aplicações financeiras decorrente dos fundos de saúde exigidos pela Agência Nacional de Saúde.

## 23) COBERTURA DE SEGUROS

A Cooperativa adota uma política de seguros que consideram, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros.

## 24) COMPARABILIDADE

Para efeito de comparabilidade entre os saldos contábeis em relação às contraprestações de planos de saúde nos termos da RN 314/12 e alterações da RN 322/13 da ANS, os saldos contábeis de 2012 dos grupos 1231116 e 1231126 – Faturamento Antecipado, foram reclassificados para o grupo 21111901 – Provisão de Prêmio/Contraprestação não ganha, cujo saldo em 31/12/2012 é de

R\$ 218.838,07.

## 25) EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações financeiras em 10/02/2014, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Lajeado (RS), 31 de dezembro de 2013.

### **DR. CARLOS ANTONIO DA LUZ RECH**

PRESIDENTE

CPF: 208.232.150-91

### **MARCIA GIONGO**

CONTADORA CRC/RS 51.696/O-6

CPF: 506.761.300-97

### **JOSÉ ANTONIO LUMERTZ**

ATUÁRIO MIBA Nº 448

CPF: 236.840.380-91

“RESSALVA: As peças contábeis referentes ao exercício de 2013, transcritas neste Livro Diário, antes da apreciação dos sócios”.

## DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de cumprimento da Resolução nº 006/03 do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, em atenção ao que determina a Lei 10.406/02, que:

As demonstrações financeiras apresentadas são cópias fiéis das constantes no Livro Diário Geral nº 126 (cento e vinte e seis), nas folhas 579 (quinhentos e setenta e nove) a 606 (seiscentos e seis) autenticado na Junta Comercial sob número 14/039271-8, no dia 24/02/2014, da empresa abaixo caracterizada.

Unimed Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda

Av. Benjamin Constant, 1.058, Centro, Lajeado – RS

CNPJ: 87.300.448/0001-09

NIRE: 43400001395

Registro ANS/OPS: 30.639-8

Lajeado (RS), 24 de fevereiro de 2014.

### **DR. CARLOS ANTONIO DA LUZ RECH**

PRESIDENTE

CPF: 208.232.150-91

### **MARCIA GIONGO**

CONTADORA

CRC/RS 51.696/O-6

CPF: 506.761.300-97

## Parecer do Auditor - Exercício 2013

**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS  
DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2013**

Aos

Membros do Conselho de Administração e Fiscal e Associados  
UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO  
Lajeado - RS

Examinamos as demonstrações financeiras da UNIMED Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2013 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

**Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras**

A administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

**Responsabilidade dos auditores independentes**

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro.

Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião sem ressalva.

**Opinião sem ressalva**

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., em 31 de dezembro de 2013, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde.

**Ênfase**


De conformidade com as Notas Explicativas 04 t e v, a Operadora adotou práticas contábeis diferentes das Normas contábeis editadas pela Agência Nacional de Saúde, porém sem efeitos relevantes sobre as Demonstrações Financeiras.

O destaque apresentado no parágrafo de ênfase não modifica nossa opinião.

**Outros Assuntos**

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira, apenas para as companhias abertas, e como informação suplementar para as demais sociedades. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Porto Alegre, 10 de fevereiro de 2014.

  
**DICKEL & MAFFI – Auditoria e Consultoria S.S.**  
 Registro CRC/RS 3.025/O-0 Registro CVM 7.234  
 SÉRGIO MAFFI - Resp. Técnico  
 Contador CRC/RS 033.274/0-9

## Parecer Conselho Fiscal 2013

**Unimed**   
Vales do Taquari  
e Rio Pardo

**PARECER DO CONSELHO FISCAL**

Nós abaixo assinados, na qualidade de Membros do Conselho Fiscal da Unimed - Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., e no uso das atribuições legais e estatutárias, examinamos as Demonstrações Financeiras levantadas em 31 de dezembro de 2013 e as respectivas Notas Explicativas, levando em conta o parecer e os relatórios da Empresa Dickel & Maffi Auditoria e Consultoria SS, e com base nesses exames e nas informações colhidas no desenvolvimento de nossas atividades, consideramos que as Demonstrações Financeiras refletem a real situação econômica e financeira da nossa Cooperativa, merecendo, portanto, a aprovação da Assembleia Geral.

Lajeado, (RS), 10 de fevereiro de 2014.

\_\_\_\_\_  
Dr Carlos Alberto Morsch

\_\_\_\_\_  
Dr. Edson Gassen

\_\_\_\_\_  
Drª Mari'Stela Zen

\_\_\_\_\_  
Dr. Geraldo Luiz Balbinot

\_\_\_\_\_  
Dr. Julio Ernesto Schroer

\_\_\_\_\_  
Dr. Roberto da Cunha Wagner

Av. Benjamin Constant, 1058, Centro, 95900-000, Lajeado/RS

## Índice Remissivo GRI

1 - Estratégia e análise					
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Observação	Princípio do Pacto Global
1.1	Declaração do diretor-presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	Completo	4		
2 - Perfil Organizacional					
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Observação	
2.1	Nome da organização	Completo	8		
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	Completo	11		
2.3	Estrutura operacional	Completo	9		
2.4	Localização da sede	Completo	9		
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo	9		
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	Completo	8		
2.7	Mercados atendidos	Completo	12		
2.8	Porte da organização	Completo	9		
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo	9		
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Completo	14		
3 - Parâmetros para o relatório					
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Observação	
3.1	Período coberto pelo relatório	Completo	5		
3.2	Data do relatório anterior mais próximo	Completo	5		
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo	5		
3.4	Dados para contato sobre o conteúdo do relatório	Completo	7		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Completo	6		
3.6	Limite do relatório	Completo	5		
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo	5		

3.8	Base para a elaboração do relatório	Completo	6		
3.9	Técnicas de medição de bases de cálculos	Completo	6		
3.10	Explicação sobre reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Completo	13		
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Completo	6		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo	69 a 73		
<b>4 - Governança, compromisso e engajamento</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Página</b>	<b>Observação</b>	
4.1	Estrutura de governança da organização	Completo	20		
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto cargo seja também diretor executivo	Completo	21		
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança			Não se aplica	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Completo	21		
4.14	Relação de grupos stakeholders engajados pela organização	Completo	6		
4.15	Abordagens para engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratálos	Completo	22 a 41		
<b>Indicadores de desempenho</b>					
<b>Desempenho econômico</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Página</b>	<b>Observação</b>	<b>Princípio do Pacto Global</b>
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Completo	43 a 68		
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	Completo	28		
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Parcial	32		

EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local <b>em unidades</b> operacionais importantes	Completo	28		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, <b>em espécie ou atividades</b> pro bono	Completo	35		
<b>Indicadores de desempenho</b>					
Desempenho ambiental					
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Observação	Princípio do Pacto Global
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Completo	41		
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Completo	41		8
EN8	Total de retirada de água por fonte	Completo	41		
EN22	Peso total de resíduos	Parcial	38, 39	Os resíduos orgânicos e recicláveis não são pesados.	
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Completo	40		8
<b>Indicadores de desempenho</b>					
<b>Desempenho social: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>					
Indicador	Descrição	Reportado	Página	Observação	Princípio do Pacto Global
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Completo	23		
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Completo	26		6
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	Completo	28		3
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Completo	26, 27		

LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Completo	26		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	Parcial	27	Não discriminado por categoria funcional	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira	Completo	28		
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Completo	27		3,6
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Completo	24 a 25		
<b>Desempenho social: Direitos Humanos</b>					
HR1	Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Parcial	33		1,2
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Completo	33, 34		1,2
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas			Não foram identificados casos de discriminação	
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil			Não foram identificados casos de discriminação	1,5
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo			Não foram identificados casos de discriminação	1,4
<b>Desempenho social: Sociedade</b>					
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimento anticorrupção da organização	Completo	10		10



SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Completo	34		
<b>Desempenho social: Responsabilidade pelo produto</b>					
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Completo	16,17		
PR2	Número total de casos de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado			Não foram identificados casos de não-conformidade	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Completo	31		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Completo	11		
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado			Não foram identificados casos de não-conformidade	
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes			Não foram identificados casos de não-conformidade	

**Unimed**



Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS

ANS nº 30639-8